



СТАНДАРТ ТРЕТЬЕГО ПОКОЛЕНИЯ



Г. Р. Чернова Т. В. Слотина

Психология общения

- Общеметодологические аспекты
- Коммуникативная компетентность
- Трудности общения
- Публичное выступление
- Практикум

ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА



СТАНДАРТ ТРЕТЬЕГО ПОКОЛЕНИЯ

Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина

Психология общения



Москва · Санкт-Петербург · Нижний Новгород · Воронеж
Ростов-на-Дону · Екатеринбург · Самара · Новосибирск
Киев · Харьков · Минск
2012

ББК 88.53
УДК 316.7
Ч-49

Чернова Г. Р., Слотина Т. В.
Ч-49 Психология общения: Учебное пособие. — СПб.: Питер, 2012. — 240 с.: ил.

ISBN 978-5-459-01210-1

В учебном пособии, соответствующем образовательному стандарту третьего поколения, рассмотрены основы отечественной и зарубежной психологии общения; раскрыты и обоснованы основные понятия и проблемы. Общение представлено как структурный феномен, в котором выделяются перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны.

Несомненным достоинством пособия является четкая систематизация при раскрытии базовых теоретических и практических знаний по психологии общения. Достаточное количество примеров, методического инструментария поможет читателю в развитии навыков межличностного, делового эффективного общения и освоении приемов диагностики коммуникативного поведения. Практикум, представленный в конце издания, включает в себя описание тренинга общения, апробированного в течение многих лет обоими авторами.

Пособие адресовано преподавателям, аспирантам, бакалаврам, магистрам, студентам психологических факультетов, а также всем интересующимся.

ББК 88.53
УДК 316.7

ISBN 978-5-459-01210-1

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение

> Единственная настоящая роскошь — это роскошь человеческого общения.
>
> *А. де Сент-Экзюпери*

Проблема общения традиционно находится в центре внимания отечественных и зарубежных социальных психологов в связи с ее значимостью для всех сфер жизнедеятельности человека и социальных групп. Человек не может жить среди людей, развиваться и творить, не общаясь. Можно сказать, что человек существует и развивается в обществе, в окружающей его группе людей, изменяет свои мысли и поведение в соответствии с ее требованиями, переживает какие-либо чувства под влиянием взаимодействия с другими участниками группы.

В широком смысле общение представляет собой совокупность совершенно разных связей между людьми. Этим обусловлена актуальность изучения процессов общения. Психология общения исследует такие процессы, как восприятие и понимание людьми друг друга; передача и получение информации, взаимовлияние; сплоченность и конфликтность. При всем разнообразии этих психологических феноменов основным источником их возникновения выступает сфера общения между людьми.

Глава 1

ОБЩЕМЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ОБЩЕНИЯ

Понятие общения. Общие характеристики общения

Сегодня общение стало едва ли не самым важным понятием психологической науки. Проблематика общения занимает значительное место буквально во всех разделах психологии: в общей психологии, психологии личности, дифференциальной психологии. Что же касается прикладных областей, то педагогическая психология, например, может вообще рассматриваться сквозь призму общения. Понятие общения является, на наш взгляд, ядром социальной психологии и конфликтологии, где ни одна тема не может рассматриваться без данной категории. Более того, успешность любой профессии, связанной с работой с «живыми людьми», зависит в первую очередь от умения установить контакт, наладить взаимоотношения, грамотно выслушать, точнее «услышать», человека. Именно эти вопросы являются предметом исследования психологии общения. Создается впечатление, что данный вопрос существовал вечно, а потому ответ на него, несомненно, уже дан: и да и нет. С одной стороны, знаний накоплено действительно достаточно, чтобы делать важные выводы, но попыток их обобщения сравнительно немного. С другой стороны, психология общения как наука сложилась совсем недавно. Знания по данной проблеме удивительно логично укладывались и в курс риторики, и в курс филологии, лингвистики, литературы и т. д. Вероятно, существуют неоднозначные и многогранные вопросы.

Попробуем проследить развитие понятия общения в рамках наших отечественных традиций. Известный современный специалист в данной области Е. И. Рогов выделяет **три основных этапа в становлении психологии общения**.

1. *Конец XIX — начало XX в.* Исследования В. М. Бехтерева впервые заставляют задуматься о роли общения как фактора психического развития человека и о влиянии группы на включенного в нее индивида. Но сам процесс общения — еще не предмет психологического исследования. Анализировалась лишь результативная сторона влияния общения на психические процессы и функции.
2. *Начало — 70-е гг. XX в. — этап теоретико-философского подхода.* Понятие общения использовалось для обоснования положения о социальной обусловленности, опосредованности психики человека. Общение считается основой такого процесса, как социализация личности. В этот период общение занимает одно из ведущих мест в концепциях Б. Г. Ананьева, Л. С. Выготского, А. Н. Леонтьева, С. Л. Рубинштейна. Но несмотря на то, что продолжался теоретический анализ роли и функций общения в психическом развитии человека, оставались неразработанными проблемы, касающиеся психологической сущности и структуры общения, специфики ее процессуальных характеристик. Очевидно, общение еще не было включено в психологический эксперимент, который был на тот момент основным методом психологического исследования. Именно на основании экспериментов делались важнейшие выводы относительно различных явлений и процессов, происходящих в психике человека.
3. *1970-е гг. — до нынешнего времени. Общение рассматривается как самостоятельная область.* До сих пор понятие общения использовалось как объяснительный принцип при анализе других проблем. Это период зарождения проблемы общения в психологической науке. Разработка ее связана с переходом от исследования «в условиях общения» к изучению самого процесса, его характеристик; проблема общения становится объектом психологического теоретического, эмпирического и прикладного исследования. Именно в 1970-х гг. начинается общепсихологический анализ проблемы общения. Предметом исследования общения в психологии становится изучение его функций, механизмов, сторон. По мнению Б. Ф. Ломова, по своему значению для теоретических, экспериментальных и прикладных аспектов проблема общения не уступает проблемам деятельности, личности, сознания. Более того, он полагал, что психология XXI в. станет психологией общения в самом широком смысле этого понимания.

Таким образом, мы видим, что одним из первых проблемных вопросов был вопрос о статусе категории общения, о включенности данного понятия в предметную область психологической науки.

* * *

Другая проблема, на наш взгляд, отражает устойчивую традицию, существующую в нашей отечественной науке, связывать понятие «общение» с категорией «деятельность». В ряде зарубежных психологических концепций существует тенденция к **противопоставлению общения и деятельности**. Э. Дюркгейм полагал, что процесс общения — это процесс духовного речевого общения. Роль преобразовательной деятельности фактически сведена к нулю, а потому формы общения в обществе статичны.

В рамках отечественных традиций существует принцип **единства общения и деятельности**. Однако связь между этими категориями понимается по-разному.

Общение можно рассматривать как один из видов деятельности. В частности, Б. Г. Ананьев писал, что «человек является субъектом труда, *общения,* познания (*курсив наш*)» (Б. Г. Ананьев, 2001. С. 269). Таким образом, общение — один из видов деятельности наравне с трудом и познанием.

А. Н. Леонтьев считал, что любые формы общения есть специфические формы совместной деятельности. В этом случае оно становится подчиненной структурой, *процессом, который порожден потребностями в совместной деятельности*. Стоит отметить, что тенденция выводить общение из деятельности появилась еще в советской психологии. Причем интересно, что здесь общение в любом случае рассматривается как «подчиненная» область или производная от деятельности.

Б. Ф. Ломов критиковал подобную точку зрения и полагал, что отношения между общением и деятельностью существенно сложнее. По его мнению, нельзя рассматривать человеческую жизнь как «поток сменяющих друг друга деятельностей» (Ломов Б. Ф., 1984. С. 245). Общение — самоценная категория, оно не всегда совершается ради потребности в совместной деятельности. Процесс общения может отражать специфическую активность человека, связанную с потребностью в контакте с другими людьми (аффилиативная потребность). Общение может быть не только средством, но и целью. Этой точки зрения придерживается и А. А. Реан, который отмечает: «Общение может выступать и в качестве *самомотивированного* процесса» (Реан А. А., 2004. С. 254).

Представлениям о самомотивированности процесса общения адекватно понятие **фатического общения**, под которым понимается *бессодержательное в деятельностном плане общение, исключительная цель которого — поддержание самого процесса общения.* Такое общение инициировано не совместной деятельностью, оно осуществляется «ради себя самого».

Кроме того, важным теоретическим основанием к различению категорий «общение» и «деятельность» является их отнесенность к различным методологическим парадигмам. Деятельность традиционно связана с формулой «субъект—объект», в то время как общение есть взаимодействие, осуществляемое по формуле «субъект—субъект». Дело в том, что в общении никто из партнеров не может рассматриваться как объект, каждый из них — активный субъект этого процесса (Реан А. А., 2004).

Таким образом, *общение является* **самостоятельной категорией** *психологического исследования. Однако есть области, где общение и деятельность пересекаются, и области, где они далеки друг от друга.*

Принцип единства общения и деятельности связан с третьим проблематичным аспектом психологии общения — **разноплановостью** и **многозначностью определений общения**.

С точки зрения деятельностного подхода верно следующее определение. **Общение** — *это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности.*

Большой психологический словарь (составители — Б. Г. Мещерякова, В. П. Зинченко) дает определение, из которого следует, что общение нельзя сводить к деятельности. **Общение** — *это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного и/ или аффективно-оценочного характера* (С. 345).

Идея о самостоятельности категории «общение» ярко представлена в концепции В. В. Знакова. Под **общением** понимается *«такая форма взаимодействия субъектов, которая изначально мотивируется их стремлением выявить психологические качества друг друга и в ходе которой формируются межличностные отношения между ними (привязанности, дружбы или, наоборот, неприязни)»* (Реан А. А., 2004).

Представляется, что в русле концепции отношений объективным будет следующее определение: **общение** — *это процесс взаимодей-*

ствия партнеров, в ходе которого развиваются, проявляются и формируются определенные отношения между ними, каждого партнера к самому себе и к совместной деятельности.

С точки зрения личностного подхода убедительным выглядит следующая дефиниция: **общение** — *это процесс межличностного, межсубъектного взаимодействия, порождаемый потребностями личности* (*субъектами общения*), *в том числе и потребностями в совместной деятельности.*

Чаще всего в психологической литературе встречается следующее определение: общение — *это процесс и результат установления контактов между людьми или взаимодействие субъектов посредством различных знаковых систем.* В Психологическом словаре под ред. А. В. Петровского и М. Г. Ярошевского (М., 1998) общение рассматривается как *сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга.*

В результате можно констатировать, что адекватное определение общения — проблемная область в психологии общения. Более того, именно в дефиниции отражается понимание сущности сложного, многогранного процесса общения.

Возрастные особенности общения

Одной из первых социальных потребностей, развивающихся у человека, является потребность в общении. По мнению многих отечественных психологов (Л. С. Выготского, М. И. Лисиной), именно потребность в общении становится ведущим фактором психического развития человека.

Выделяют три основные группы мотивов, связанных с потребностью в общении:

- *познавательные мотивы* (потребность во впечатлениях);
- *деловые мотивы* (потребность в активной деятельности);
- *личностные мотивы* (потребность в признании и поддержке).

Ю. Б. Гиппенрейтер отмечает, что именно эти потребности можно проследить у новорожденного, что доказывается серией экспериментов (Гиппенрейтер Ю. Б., 1996).

Как известно, развитие общения ребенка тесно связано с развитием его речи. Разумеется, в первые два года жизни это развитие идет высокими темпами.

К концу первого — началу второго месяца жизни у ребенка возникает специфическая реакция на человеческую речь — особое внимание к ней, называемое *слуховым сосредоточением*. На третьем месяце в ответ на речевые обращения взрослого у ребенка появляются собственные речевые реакции, входящие в состав *«комплекса оживления»*. Вместе с речью развивается и эмоциональная сфера ребенка. Специалисты (в частности, В. Н. Белкина, А. Н. Модина) считают, что уже в возрасте 2–3 месяцев появляются первые *эмпатические реакции*.

Примерно с четырех месяцев ребенок начинает различать высказывания взрослых по интонации, что свидетельствует о том, что он уже умеет пользоваться речью как средством *эмоционального общения*. Под **эмоциональным общением** понимают *общение посредством так называемых выразительных движений, т. е. движений, соответствующих определенному эмоциональному состоянию: поз, мимики, прикосновений, поглаживаний, прижимания к груди, отталкивания и т. д.* До шести месяцев общение ребенка со взрослыми имеет сугубо эмоциональный характер.

На шестом месяце жизни ребенок ориентируется не только на эмоциональный тон и характер высказывания, но и на ритмику взрослой речи. Во втором полугодии жизни ребенок начинает пользоваться *«псевдословами»*, которые выполняют сигнальную функцию, но не имеют постоянных обобщенных значений. В качестве средства общения вместе с эмоциональными реакциями появляется действие с предметом, поэтому исследователи полагают, что в этот период — к концу первого полугодия — наряду с эмоциональным общением обособляется и *предметное общение*. **Предметное общение** — *это общение ребенка со взрослыми, основным средством которого является предмет. В процессе такого общения ребенок начинает усваивать общественно обусловленное значение предмета*. После 6–8 месяцев у ребенка формируется новый тип общения со взрослыми — **ситуативно-деловой**, под которым понимается *такое общение ребенка со взрослыми в процессе совместных действий с предметами, целью которого является само по себе совместное действие*.

К концу первого года жизни ребенок может заражаться отрицательным эмоциональным состоянием близкого — плакать, огорчаться вместе с ним, а также жалеть расстроенного, обиженного человека.

Таким образом ребенок показывает свое сочувствие и сопереживание. Продолжает развиваться эмпатия, присущая довольно длительный период почти всем детям в так называемом чистом виде. Такое эмоциональное состояние прекрасно описывает удивительный знаток детской психологии шведская писательница А. Линдгрен в повести «Эмиль из Ленненберги»: «Ой, мы совсем забыли про Эмиля! Бедняжка, засиделся он в этой столярке! — сказала мама... Маленькая Ида разревелась» (Линдгрен А., 2004. С. 38).

В этот же период у детей появляется довольно устойчивое стремление к общению со сверстниками: они любят бывать среди других детей, хотя еще не играют с ними. Кроме того, к концу первого года жизни ребенок уже начинает произносить слова и усваивает семантику слова. В начале второго года жизни ребенка начинается период развития *собственно речевого общения. В этот период потребность в общении становится одной из ведущих потребностей ребенка.*

К концу второго года жизни словарь ребенка активно пополняется и он начинает говорить уже предложениями. В этот период дети общаются в основном со взрослыми, часто это общение носит форму обращений. А. А. Реан приводит результаты наблюдений С. С. Харина за детьми 2–3-летнего возраста. «Процентное распределение обращений детей ко взрослым по их содержанию следующее: доля предметных обращений — 50 %, деловых — 30, эмоционального плана — 20 %. Таким образом, деловые обращения, связанные с предметной деятельностью, составляют целых 80 % всех обращений ребенка ко взрослому» (Реан, 2003. С. 147).

Общение ребенка 2–3-летнего возраста со взрослыми выполняет следующие важнейшие функции:

- осознание своего опыта;
- определение способа решения жизненных задач, выхода из различных ситуаций;
- систематизация и накопление жизненного опыта.

В этот период жизни в процессе общения со взрослыми у ребенка начинает формироваться *эмоциональная реакция на похвалу.*

Потребность ребенка в общении существенно изменяется на третьем году его жизни. Как известно, это кризисный возраст. Именно в этом возрасте, по мнению Л. С. Выготского, поступки ребенка начинают мотивироваться не содержанием ситуации, а отношениями с другими людьми. Общение со взрослыми и сверстниками, круг которых к этому периоду уже значительно возрастает, превраща-

ется в истинно социальное взаимодействие. Ребенок впервые начинает осваивать правила, нормы взаимодействия в группе. К этому периоду четко проявляются индивидуальные различия коммуникативных способностей у детей. Приблизительно к трем годам у ребенка складывается уже довольно ясное представление о своих возможностях, которое становится основой формирующегося образа самого себя. Образ складывается и подтверждается в условиях взаимодействия индивидуального опыта ребенка и опыта общения с другими людьми.

В возрасте 4–6 лет наблюдается социально-психологический феномен **дружбы**, под которым понимаются *глубокие индивидуально-избирательные межличностные отношения, характеризующиеся взаимной привязанностью, основанной на чувстве симпатии и безусловного принятия другого.*

Дружба выполняет множество функций, среди которых особенно выделяются:

- развитие самопознания;
- формирование чувства причастности;
- связи с обществом себе подобных.

М. И. Лисина (1986) в результате исследований выделила четыре основные формы общения, которые проявляются в первые семь лет жизни ребенка: ситуативно-личностная, ситуативно-деловая, внеситуативно-познавательная и внеситуативно-личностная.

- **Ситуативно-личностная** форма (0–6 месяцев) — *общение, в ходе которого взрослый обеспечивает выживание ребенка и удовлетворение всех его первичных потребностей.*
- **Ситуативно-деловая** форма (6 месяцев — 3 года) — *общение, разворачивающееся в ходе совместной деятельности со взрослыми.*
- **Неситуативно-познавательная** форма (3–4 года) — *общение, разворачивающееся на фоне совместной со взрослыми и самостоятельной деятельности ребенка по ознакомлению с физическим миром.*
- **Внеситуативно-личностная** форма (4 года — 6–7 лет) — *общение, разворачивающееся на фоне теоретического и практического познания ребенком социального мира.*

В возрасте 6–7 лет ребенок попадает в совершенно новую для него социальную ситуацию — школьную среду. Круг общения со сверстниками соответственно значительно расширяется. Ребенок

приобретает новые навыки социального взаимодействия с ровесниками, учится заводить друзей.

А. А. Реан и Я. Л. Коломинский (1999) выделяют в школьном возрасте *первый* и *второй круги общения*. В первый круг входят те одноклассники, которые являются объектом устойчивого выбора. Ко второму относятся те, с кем ребенок иногда общается, и те, кого он избегает.

Развитие общения со сверстниками знаменует новую стадию эмоционального развития ребенка, характеризующуюся появлением у него способности к **эмоциональной децентрации**. Под **эмоциональной децентрацией** в данном случае понимается *способность отстраниться от собственных эмоциональных переживаний, способность к восприятию эмоций, эмоционального состояния другого человека*.

В период, когда ребенок заканчивает начальную школу, т. е. в возрасте 9–10 лет, он теряет интерес к общению со взрослыми и переключает его на одноклассников. По данным Г. Р. Пертенава (1988), в 9 лет интерес ко взрослым типичен для 46,5 % детей, а к 10 годам он падает на 14,1 %, при этом активно снижается интерес к родителям (Реан А. А., 2004). Важно, что общение со сверстниками имеет гомосоциальный характер, предполагающий общение, в ходе которого ребенок предпочитает общество детей своего же пола.

Вместе с тем общение с одноклассниками способствует усвоению таких типов отношений, как лидерство и дружба.

В подростковом возрасте общение со взрослыми теряет свою актуальность в еще большей степени, особую значимость приобретают отношения со сверстниками. Наиболее ярко в пубертатный период проявляется аффилиативная потребность в принадлежности какой-нибудь группе. Появляется **референтная группа**, т. е. группа людей, пользующихся уважением и особенно значимых для подростка. Принадлежность к определенной группе имеет большое значение для молодого человека, потому что именно в ней он может поделиться возникающими в его возрасте проблемами, которые понятны таким же, как он, разделить общие интересы, увлечения, понять, что такое верность, честность, преданность, и т. д. Само общение становится более глубоким и содержательным в духовном и интеллектуальном плане, постепенно формируются такие эмоционально насыщенные формы, как любовь и дружба.

В начале подросткового возраста общение имеет гомосоциальный характер, позже оно становится гетеросоциальным. Такое развитие общения помогает молодым людям освоить гендерные роли, соответствующее им поведение, принять социальные нормы и ценности.

Однако, как показывают современные исследования (Я. Л. Коломинский, А. А. Реан, Т. В. Слотина), авторитет родителей у сегодняшних подростков возрастает по сравнению с данными исследований прошлых лет, повышается и ценность семьи. Возможно, это связано с тем, что современная семья очень нестабильна и утратила свои традиционные функции. Разлады между родителями всегда глубоко переживались детьми, особенно подросткового возраста.

В период ранней взрослости человек переживает новый комплекс эмоций. Среди них — эмоции близости как основы любви, родительских отношений, которые включают в себя радость от общения с ребенком, чувство привязанности и взаимного доверия, чувствительности к потребностям ребенка, чувство интереса к нему и восхищение им (Реан А. А., 2004).

В период ранней взрослости специфика развития общения тесно связана с особенностями профессиональной деятельности и самосовершенствованием человека, с созданием собственной семьи, воспитанием детей, а также с проведением свободного времени.

В пожилом возрасте общение большинства людей ограничивается семейным общением и общением с ближайшим окружением. В этом возрасте люди нередко теряют своих близких, и с этим часто связано появляющееся чувство одиночества. Одиночество может рассматриваться как одна из форм дефицитного общения. По данным Ю. А. Потаниной, в одиночестве живут около 17 % мужчин и 31,3 % женщин, при этом почти все страдают от чувства одиночества (Реан А. А., 2004).

Таким образом, развитие общения в первые семь лет жизни идет очень высокими темпами, затем совершенствуется, углубляется в подростковом и зрелом возрасте. В пожилом возрасте общение также имеет огромное значение для человека, но приобретает новые оттенки и особенности. На всем протяжении своего развития общение тесно взаимосвязано с деятельностью человека, определяет ее и определяется ею.

Характеристики общения

А. А. Леонтьев выделяет следующие характеристики общения (Леонтьев А. А., 2001).

1. *Ориентация общения* — это наиболее общая целевая характеристика общения. Специфическая ориентация того или иного

вида общения более или менее непосредственно отражается на его средствах и на протекании самих процессов общения. Различают социально-ориентированное и личностно-ориентированное общение.

2. *Психологическая динамика общения* — это довольно широкая характеристика, отражающая психологическое содержание общения.
3. *Семиотическая специализация общения* определяется тем, какие средства используются в общении. Выделяют материальное и знаковое общение. В свою очередь, внутри знакового общения можно выделить: а) речевое общение; б) общение с помощью знаковых систем, психологически эквивалентных языку (язык жестов); в) общение с помощью вторичных знаковых систем с опорой на язык; г) общение с помощью вторичных знаковых систем специфического характера; д) общение при помощи ситуативно осмысляемых материальных объектов (например, подарок, присланный по почте).
4. *Степень опосредованности* — это больше количественная, чем качественная, характеристика, иначе ее можно определить как социальную «дистанцию», отделяющую коммуникатора от реципиента.

Критерии удовлетворенности общением

Е. В. Андриенко выделяет общие **критерии удовлетворенности** общением (Андриенко Е. В., 2000):

1) общение инициирует активность субъектов, их стремление к действиям, поднимает общий тонус деятельности, подталкивает человека к тем или иным действиям. Можно с уверенностью сказать, что в данном случае удовлетворяется ***потребность в стимуляции***;
2) человек получает многообразные стимулы из окружающего его мира. Самыми значимыми являются стимулы, получаемые от других людей. Наряду с потребностью в стимуляции при общении должна удовлетворяться ***потребность в событиях***;
3) людям недостаточно иметь только хорошие и устойчивые отношения друг с другом. Необходимы социальный интерес, опреде-

ленная динамика жизни, которая приносит новые впечатления. Восприятие человека все время нацелено на некоторые изменения, новые ситуации. ***Потребность в узнавании*** удовлетворяется всякий раз, когда человек встречает знакомых людей. Люди обычно не осознают эту потребность, так как каждый день общаются с близкими или хорошо знакомыми людьми. При смене места жительства или в случае временного пребывания в чужом городе данная потребность актуализируется, и индивид начинает ее осознавать;

4) важнейшими потребностями, которые должны быть реализованы в процессе общения, являются ***потребности в достижениях*** и ***признании***. Обе эти потребности связаны с чувством собственного достоинства человека, уважением и самоуважением и относятся к так называемым высшим потребностям;
5) удовлетворение ***потребности в структурировании времени*** — обычно побочный эффект жизнедеятельности и общения человека. Нормальному человеку необходимы различные способы времяпрепровождения и их относительная динамика.

Полноценность общения определяется количеством потребностей, удовлетворяемых в его процессе. Если все перечисленные выше потребности будут удовлетворяться во время общения, то, скорее всего, оно будет долгим и продуктивным, если же нет, то, вероятнее всего, оно прервется или будет осуществляться время от времени с большими интервалами. Полноценность общения зависит также от отношения участников взаимодействия друг к другу. При этом позитивными факторами можно считать принадлежность к одному социальному слою, возрастной категории и наличие общих интересов. Чтобы состоялось продуктивное общение субъектов разных возрастных категорий и разного социального статуса, необходимо приложить определенные усилия.

Виды общения

Формы и виды общения чрезвычайно разнообразны. Существует несколько классификаций общения.

1. По содержанию:
   - материальное (обмен предметами и продуктами деятельности);

- когнитивное (обмен знаниями);
- кондиционное (обмен физиологическими и психическими состояниями);
- мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями);
- деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками).
- непосредственное (осуществляется с помощью естественных органов);
- опосредованное (использование специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией);

2. По уровню взаимодействия индивидов в процессе общения:
   - личностно-ориентированное (межличностное);
   - социально-ориентированное (межгрупповое взаимодействие, а также личность — группа);
   - предметно-ориентированное общение (в основе такого общения лежит процесс коммуникации, а индивидуальные особенности реципиентов не учитываются).
3. По средствам: непосредственное и опосредованное общение. Непосредственное общение — исторически первая форма, на основе которой в более поздние периоды развития цивилизации возникают другие виды общения. Это естественный психологический контакт индивидов при наличии четкой обратной связи (например, беседа, игра и т. п.). Опосредованное общение — это неполный психический контакт с помощью каких-либо устройств (например, разговор по телефону, переписка и т. п.).
4. Межличностное и массовое общение. **Межличностное общение** — это непосредственное, более или менее постоянное регулярное общение в малых группах. Главное условие межличностного общения — определенное знание участниками общения индивидуальных особенностей друг друга, что возможно только на основе совместного опыта, эмпатии, взаимопонимания. **Массовое общение** — это множественные, обычно мимолетные, непосредственные контакты незнакомых друг с другом людей (в толпе, на работе и т. п.). Многие авторы отождествляют массовое общение с понятием массовой коммуникации. **Массовая коммуникация** — близкий к опосредованному общению процесс, когда сообщения адресуются не отдельным лицам, а большим социальным группам с помощью средств массовой информации.

Е. И. Рогов выделяет три основных типа общения: *императивное, манипулятивное* и *диалогическое* (Рогов Е. И., 2002). **Императивное общение** еще называют авторитарным, или директивным. Оно характеризуется тем, что один из партнеров стремится подчинить себе другого, хочет контролировать его поведение и мысли, принуждает к определенным действиям. При этом партнер по общению рассматривается как машина, которой надо управлять, как бездушный объект действия. Особенность авторитарного воздействия заключается в том, что конечная цель общения — принуждение партнера к чему-либо — не скрывается.

Манипулятивное общение сходно с императивным. Цель его — оказать воздействие на партнера по общению, при этом достижение своих намерений осуществляется скрыто. Партнер воспринимается как носитель определенных, «нужных» нам свойств и качеств. Нередко человек, выбравший в качестве основного именно этот тип отношения с другими, в итоге сам становится его жертвой. Общаясь с самим собой, он начинает оценивать себя как одну из шахматных фигур на доске, руководствоваться ложными мотивами и целями, теряя смысл собственной жизни. Как показывают исследования (Шостром Э., 1992; Доценко Е. Л., 2003), манипулятора характеризуют лживость и примитивность чувств, апатия к жизни, состояние скуки, чрезмерный самоконтроль, цинизм, недоверие к себе и другим. Э. Шостром выделяет четыре основных типа манипулятивных систем.

1. **Активный манипулятор** пытается управлять другими с помощью активных методов. Как правило, он пользуется при этом своим социальным положением или рангом родителя, учителя либо начальника. Жизненная философия — главенствовать и властвовать во что бы то ни стало.
2. **Пассивный манипулятор** — противоположность активному. Он прикидывается беспомощным и глупым, позволяя окружающим думать и работать за него. Жизненная философия — никогда не вызывать раздражения.
3. **Соревнующийся манипулятор** воспринимает жизнь как постоянный турнир, бесконечную цепочку выигрышей и проигрышей. Себе он отводит роль бдительного бойца. Для него жизнь — это постоянная битва, а люди — соперники и даже враги, реальные или потенциальные. Жизненная философия — выигрывать любой ценой.

4. **Безразличный манипулятор** играет в безразличность, индифферентность. Старается уйти, отстраниться от контактов. Его методы то активны, то пассивны. Жизненная философия — отвергать заботу.

Императивную и манипулятивную форму общения можно охарактеризовать как монологическое общение. Человек, рассматривающий другого как объект своего воздействия, по сути дела, общается сам с собой, не видя истинного собеседника, игнорируя его.

Диалогическое общение противостоит авторитарному и манипулятивному, так как основано на равноправии партнеров. Диалогическое, или так называемое гуманистическое, общение позволяет достичь более глубокого взаимопонимания, самораскрытия собеседников. Диалогическое общение возникает лишь в случае, когда соблюдается ряд правил взаимоотношений:

- психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние (следование принципу «здесь и теперь»);
- полное доверие к намерениям партнера без оценки его личности (принцип доверительности);
- восприятие собеседника как равного, имеющего право на собственные мнения и решения (принцип паритетности);
- направленность общения на общие проблемы и нерешенные вопросы (принцип «проблематизации»);
- обращение к собеседнику от своего имени (без ссылки на чужое мнение), выражение своих истинных чувств и желаний (принцип персонифицирования общения).

Функции общения

Сегодня существует много различных классификаций функций общения. Среди них наиболее распространены классификации, предложенные В. Н. Андриенко, Е. В. Панферовым, Е. И. Роговым, О. Г. Филатовой.

О. Г. Филатова (2000) выделяет следующие функции общения:

1) **инструментальная** — передача информации для совершения определенных действий;
2) **трансляционная** — передача конкретных способов деятельности, оценок и т. д.;

3) **экспрессивная** — взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;
4) **самовыражения**;
5) **социального контроля** — регламентация поведения и деятельности;
6) **социализации** и др.

Е. И. Рогов (2002) выделяет пять основных функций общения:
1) **прагматическая** — реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности;
2) **формирующая** — проявляется в процессе развития человека и становления его как личности;
3) **подтверждения** — проявляется в том, что только в ходе общения с другими людьми мы можем познать, понять и утвердить себя в собственных глазах;
4) **организации и поддержания межличностных отношений**;
5) **внутриличностная** — одна из самых важных. Благодаря диалогу с самим собой мы принимаем определенные решения, совершаем поступки.

По мнению Е. В. Андриенко (2000), можно выделить совокупность трех групп функций общения, если рассматривать его в определенной системе отношений.

1. **Психологические** функции обусловливают *развитие человека* как индивида и личности. Общение стимулирует развитие мыслительных (когнитивная деятельность), волевых (активность), эмоциональных процессов (аффективность).
2. **Социальные** функции детерминируют *развитие общества* как социальной системы и *развитие групп* как составных единиц этой системы. Интеграция общества возможна только при условии наличия общения во всех его видах, типах и формах.
3. **Инструментальные** функции определяют многочисленные *связи* между человеком и миром в самом широком смысле слова; между различными социальными группами.

В. Н. Панферов (2000) выделяет **функции человека как субъекта общения**.

1. **Коммуникативные** функции *осуществляют взаимосвязь людей на уровне индивидуального, группового и общественного взаимодействия.* Информация облекается в форму различных знаков, образующих язык общения. Поэтому эффективность коммуни-

кативных функций предопределяется решенностью проблемы *канал—знак*.

2. **Информационные** функции *обеспечивают прием и хранение информации, служат целям передачи социального наследования индивидуального и общечеловеческого опыта*. Информация передается по каналам связи в виде знаков и их комплексов (слов, жестов, мимики и др.), за которыми закреплены определенные значения. Эффективность информационных функций общения зависит от успешности решения проблемы *знак—значение*.
3. **Когнитивные** функции *направлены на интерпретацию отношения знак—значение в целях определения смысла и обогащения опыта самопознания и взаимопознания партнеров для оптимального взаимодействия*. Эффективность когнитивных функций общения зависит от успешности решения проблемы *значение—смысл*, связанной с определением возможностей партнеров решать и выполнять конкретные задачи совместной жизнедеятельности.
4. **Эмотивные** функции *проявляются в переживании человеком своих отношений с людьми, а также в эмоциональной связи с действительностью*. Взаимоотношения людей тесно связаны с их представлениями друг о друге. Поэтому эффективность эмотивных функций общения зависит от успешности решения проблемы *смысл—отношение*.
5. **Конативные** функции *обеспечивают управляющее воздействие на личность во всех процессах жизнедеятельности, связаны со стремлением человека к тем или иным ценностям, побудительными силами человека, регулируя поведение партнеров в совместной деятельности через процесс общения*. Конативные функции в процессах общения проявляются в рамках проблемы *отношение—поведение*, эффективность решения которой предполагает согласованность взаимодействий партнеров.
6. **Креативные** функции *направлены на преобразование людей в процессах общения, изменение и воспитание личности*. Креативные функции в процессах общения проявляются в решении проблем, возникающих в контексте соотношения *поведение–личность*.

Эти шесть функций в целом и каждая в отдельности получили более или менее удовлетворительное теоретическое объяснение как функции общения в трудах многих психологов — и отечественных и зарубежных. В. Н. Панферов, рассмотрев многочисленные исследования, сделал вывод о том, что все указанные функции транс-

формируются в одну, главную функцию общения — *регуляторную, которая проявляется во взаимодействии человека с другими людьми*. Тогда в этом смысле общение будет служить механизмом социально-психологической регуляции поведения в совместной деятельности людей.

Уровни общения

Общение может происходить на разных уровнях, которые определяются общей культурой взаимодействующих субъектов, их индивидуальными и личностными характеристиками, особенностями ситуации, социальным контролем и другими факторами. Особенно влиятельными оказываются ценностные ориентации общающихся и их отношение друг другу. Е. В. Андриенко (2000) выделяет три уровня общения.

Самый примитивный уровень общения — **фатический** (от лат. Fatuus — глупый). Он предполагает *простой обмен репликами для поддержания разговора в условиях, когда общающиеся не особенно заинтересованы во взаимодействии, но вынуждены общаться*. Такое общение несколько автоматично и ограниченно.

Следующий уровень общения — **информационный**. На этом уровне происходит *обмен интересной для собеседников новой информацией, являющейся источником каких-либо видов активности человека* (*мыслительной, эмоциональной, поведенческой*). Информационный уровень общения обычно носит стимулирующий характер и преобладает в условиях совместной деятельности или при встрече старых друзей.

Личностный уровень общения характеризует *такое взаимодействие, при котором субъекты способны к самому глубокому самораскрытию и постижению сущности другого человека, самого себя и окружающего мира*, такой уровень может быть еще определен как **духовный**. Данный уровень взаимодействия возникает в особых ситуациях и в особых условиях, когда у человека появляется вдохновение, озарение, чувство любви, ощущение единения с миром, счастья и т. п.

Личностный уровень является *просоциальным* уровнем, т. е. полезным для общества, так как побочным эффектом такого общения выступает нравственное совершенствование людей. Фатический и ин-

формационный уровни могут иметь как социально-положительный (просоциальный), так и социально-отрицательный (антисоциальный) контекст.

Н. В. Казаринова и В. Н. Куницына (2001) говорят о том, что характер цели и возникающая между партнерами психологическая дистанция позволяют выделить различные **уровни общения**. Среди них:

- **ритуальный**, или *социально-ролевой*, уровень; цель общения на этом уровне — выполнение ожидаемой от человека роли, демонстрация знания норм социальной среды. Общение при этом имеет, как правило, анонимный характер независимо от того, происходит оно между незнакомыми, знакомыми или близкими людьми;
- **деловой**, или *манипулятивный*, уровень; целью такого общения является организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества. Партнеры при этом оцениваются не с точки зрения уникальности, неповторимости личности, а с точки зрения того, насколько хорошо они могут выполнить поставленные перед ними задачи, т. е. оцениваются их функциональные качества;
- **интимно-личностный** уровень; цель — удовлетворение потребности в понимании, сочувствии, сопереживании. Для этого уровня характерны психологическая близость, эмпатия, доверительность.

Структура общения представляет собой единство трех его сторон:

- *перцептивной*, которая предполагает восприятие и понимание партнерами друг друга в процессе общения. Перцептивные навыки проявляются в умении управлять своим восприятием; «читать» настроение партнера по вербальным и невербальным характеристикам; понимать психологические эффекты восприятия и учитывать их для снижения его искажения;
- *коммуникативной* (обмен информацией между общающимися индивидами); это эффективное использование как вербальных, так и невербальных средств общения;
- *интерактивной* (взаимодействие общающихся субъектов); сюда относятся позиции, стили, стратегии, которые используют партнеры по общению. Среди возможных позиций в общении можно выделить «пристройку» к партнеру «свысока», «на равных», «снизу» либо отстраненную позицию.

Вопросы для самопроверки

1. Какие характеристики общения выделены А. А. Леонтьевым?
2. Какие виды общения вы знаете?
3. Какие формы общения выделил Е. И. Рогов?
4. Назовите функции общения.
5. Назовите функции человека как субъекта общения.
6. Какие уровни общения вы знаете?
7. Назовите наиболее точное, по вашему мнению, определение общения.
8. Сколько периодов выделяют в истории развития проблемы общения?
9. Как соотносятся между собой категории «деятельность» и «общение»?
10. В чем специфика императивного, манипулятивного и диалогического общения?
11. Расскажите об уровнях общения.
12. Назовите основные структурные элементы общения.
13. Расскажите о развитии общения в младенческом возрасте.
14. Расскажите о развитии общения в раннем и среднем детстве.
15. Какие формы общения (по Лисиной) выделяются на возрастном этапе от рождения до 7 лет?

Список рекомендуемой литературы

1. *Ананьев Б. Г.* Человек как предмет познания. 3-е изд. СПб.: Питер, 2010.
2. *Андриенко Е. В.* Социальная психология. М., 2000.
3. *Бодалев А. А.* Психология общения. М.; Воронеж, 1996.
4. Большой психологический словарь / Под ред. Б. Г. Мещерякова, В. П. Зинченко. М.: Прайм-Еврознак, 2003.
5. *Гиппенрейтер Ю. Б.* Введение в общую психологию. М.: ЧеРо, 1996.
6. *Гозман Л. Я.* Психология эмоциональных отношений. М., 1987.
7. *Доценко Е. Л.* Психология манипуляции. СПб., 2003.
8. *Каган М. С.* Мир общения. М., 1988.

9. *Куницына В. Н., Казаринова Н. В. , Погольша В. М.* Межличностное общение. СПб.: Питер, 2001.
10. Краткий психологический словарь / Под общ. ред. А. В. Петровского и М. Г. Ярошевского; ред.-сост. Л. А. Карпенко. 2-е изд., расш., испр. и доп. Ростов-на-Дону: ФЕНИКС, 1998.
11. *Крижанская Ю. С., Третьяков В. П.* Грамматика общения. М., 1990.
12. *Кроник А. А., Кроник Е. А.* Психология человеческих отношений. Дубка, 1998.
13. *Леонтьев А. А.* Общение и деятельность общения / Межличностное общение / Сост. и общ. ред. Н. В. Казариновой, В. М. Погольши. СПб., 2001. С. 39–59.
14. *Лисина М. И.* Генезис форм общения у детей // Принципы развития в психологии / Под ред. Л. И. Анцыферовой. М., 1986.
15. *Лисина М. И.* Проблема онтогенеза общения. М., 1986.
16. *Лисина М. И., Галигузова Л. Н.* Становление потребности детей в общении со взрослыми и детьми. М., 1980.
17. *Линдгрен А.* Полное собрание сочинений. СПб.: Азбука-классика, 2004.
18. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М.: Наука, 1984.
19. Межличностное общение / Сост. и общ. ред. Н. В. Казариновой, В. М. Погольши. СПб., 2001.
20. *Обозов Н. Н.* Межличностные отношения. Л., 1979.
21. Общая психология: Курс лекций для первой ступени педагогического образования / Сост. Е. И. Рогов. — М.: Гуманит. изд. центр Владос, 1998.
22. *Панферов В. Н.* Классификация функций человека как субъекта общения / Социальная психология в трудах отечественных психологов: Хрестоматия / Сост. А. Л. Свенцицкий. СПб., 2000. С. 362–376.
23. *Петровская Л. А.* Компетентность в общении. М., 1989.
24. *Реан А. А.* Психология личности. Социализация, поведение, общение. СПб., 2004.
25. *Реан А. А., Коломенский Я. Л.* Социальная педагогическая психология. СПб.: Питер,1999.
26. *Рогов Е. И.* Психология общения. М., 2002.
27. *Филатова О. Г.* Социальная психология. СПб., 2000.
28. *Шостром Э.* Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор / Пер. с англ. Мн., 1992.

Глава 2

ПЕРЦЕПТИВНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ

Понятие социальной перцепции

Сущность **социальной перцепции** заключается в *образном восприятии человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира*. Термин «социальная перцепция» был введен Д. Брунером в1947 г. в ходе разработки так называемого нового подхода к восприятию (Андреева Г. Н., 1998). Сначала под социальной перцепцией понималась социальная обусловленность межличностного и межгруппового восприятия. Позже социальной перцепцией стали называть процесс восприятия социальных объектов, т. е. других людей, социальных групп, больших социальных общностей. Именно это понимание термина закрепилось в социально-психологической литературе.

Как отмечает В. В. Ситников, в настоящее время сложилось целое направление, в котором существует программа изучения психики с точки зрения гештальтов — образов, целостных структур, первичных по отношению к своим компонентам. Образ рассматривается как функциональная структура, которая по присущим ей законам упорядочивает многообразие отдельных явлений (Ситников В. Л., 2001). В сознании человека образ как результат и форма отражения предметов и явлений материального мира выступает важнейшим ключевым условием восприятия. По содержанию образ объективен в той мере, в какой он адекватно отражает действительность. Образ существует на уровне чувств (ощущение, восприятие, представление) и на уровне мышления (понятие, суждение, умозаключение).

Процессы социального восприятия существенно отличаются от восприятия несоциальных объектов. Это отличие заключается в следующем:

а) социальные объекты не являются пассивными и безразличными по отношению к субъекту восприятия;

б) социальные образы всегда имеют смысловые и оценочные интерпретации;

в) субъект и объект восприятия — в данном случае это люди — принципиально подобны;
г) ошибочность восприятия другого человека значительно сложнее не только проверить, но и исправить.

Н. В. Казаринова отмечает, что и при восприятии предметов, и при восприятии людей на этот процесс воздействуют:

1) физиологические возможности нашей сенсорной системы;
2) местоположение (лицом к лицу, бок о бок и т. д.);
3) эмоции;
4) мотивационная сфера;
5) установки;
6) прошлый социальный опыт;
7) ожидания от взаимодействия (Казаринова Н. В., Куницына В. Н., 2001).

Таким образом, восприятие является активным процессом, т. е. то, что мы воспринимаем, и то, как мы интерпретируем воспринятую информацию, с одной стороны, определяется нашим состоянием, с другой — находится под нашим контролем.

Механизмы межличностного восприятия

Механизмы социальной перцепции — *это способы, посредством которых люди интерпретируют, понимают и оценивают другого человека.* Механизмы социальной перцепции можно поделить на две группы в зависимости от объекта восприятия:

1) механизмы межличностного восприятия;
2) механизмы межгруппового восприятия.

Наиболее распространенные м**еханизмы межличностного восприятия** — идентификация, эмпатия, децентрация, социальная рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция.

Идентификация. Существует несколько толкований данного понятия.

А. А. Бодалев под идентификацией подразумевает *способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его самому себе.* Это наиболее простой способ понимания другого человека (Бодалев А. А., 1982).

А. А. Реан считает, что *это способность и умение человека отойти от своей позиции, «выйти из своей оболочки» и взглянуть на ситуацию глазами партнера по взаимодействию* (Реан А. А., 2004). По этому поводу существует любопытное высказывание известного всем Г. Форда: «Мой секрет успеха заключается в умении понять точку зрения другого человека и смотреть на вещи и с его, и со своей точек зрения».

Эмпатия — *постижение эмоционального состояния, проникновение — вчувствование в переживания другого человека.*

Децентрация — *способность и умение человека отойти от своей позиции и взглянуть на партнера и на ситуацию взаимодействия как бы со стороны, глазами стороннего наблюдателя.* Поскольку этот механизм освобождает от эмоциональной предвзятости, он оказывается одним из самых эффективных в процессе познания другого человека.

Социальная рефлексия — *осмысление индивидом того, как он воспринимается партнером по общению.* А. А. Бодалев (1996) отмечает, что интенсивность и полнота проявления коммуникативной рефлексии напрямую зависят от субъективной значимости партнера.

Аттракция — *особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства.* Аттракция как механизм социальной перцепции рассматривается обычно в трех аспектах: как процесс формирования привлекательности другого человека; как результат данного процесса; как качество отношений. Также можно выделить три уровня аттракции: симпатия, дружба и любовь. Д. Майерс (2011) описывает следующие факторы, стимулирующие проявление аттракции: географическая близость (соседство, обучение в одном классе и т. п.); взаимодействие и антиципация взаимодействия; простое нахождение в поле зрения; физическая привлекательность; сходство мировоззрения; хорошее отношение к субъекту восприятия.

Н. В. Казаринова, В. Н. Куницына (2001) делят все факторы, стимулирующие аттракцию, на две группы:

1) внешние факторы, т. е. существующие до того, как начался процесс общения, такие как потребность в аффилиации (доверии), эмоциональное состояние партнеров по общению, пространственная близость;
2) внутренние факторы, возникающие в процессе взаимодействия.

Это физическая привлекательность партнера по общению, стиль

общения, фактор сходства между партнерами, выражение личного отношения к партнеру в процессе общения.

Механизм **каузальной атрибуции** связан *с приписыванием причин как своему поведению, так и поведению другого человека*. Исследования атрибуции анализируют «психологию здравого смысла», посредством которой человек объясняет повседневные события. Феномен атрибуции возникает тогда, когда имеется недостаток информации о другом человеке, заменять которую и приходится путем приписывания (атрибуции).

В процессе межличностного восприятия характер атрибуции зависит от следующих показателей:

1) от степени типичности или уникальности поступка;
2) от социальной желательности или нежелательности поступка;
3) от того, является ли субъект восприятия участником события или его наблюдателем.

Г. Келли (Келли, 1984) выделил три типа атрибуции:

- **личностная** — причина приписывается тому, кто лично совершил поступок;
- **объективная** — причина приписывается тому объекту, на который направлено действие;
- **обстоятельственная** — причина совершившегося приписывается обстоятельствам, сложившейся ситуации.

Фундаментальные ошибки каузальной атрибуции

1. **Тенденция переоценивать роль личностных факторов и недооценивать влияние ситуации, обстоятельств.** Эта ошибка характерна для «наблюдателей». Когда мы оцениванием поведение других людей, часто просматривается следующая закономерность. При их неудачах мы говорим, что они плохо старались или что у них не хватает способностей. Если же результат деятельности успешен, мы говорим, что им просто повезло. Обратная тенденция наблюдается при самоатрибуции, так как ее основная цель — сохранение положительной самооценки.
2. **Ошибка ложного консенсуса (согласия).** Человек склонен интерпретировать свое поведение как типичное, свойственное

большинству людей. Для примера проведите мысленно такой эксперимент. Представьте, что вам предложили в течение двух часов ходить с рекламным плакатом кока-колы по центральной улице вашего города за 1500 рублей. Вы согласились бы? А теперь предположим, что все население вашего города от 18 до 60 лет — это 100 %. Сколько процентов из них, по-вашему, приняло бы аналогичное предложение? Посмотрите, отнесли ли вы себя к большинству (помните, что 50 % — это большинство). Наш опыт проведения данного эксперимента показывает, что люди за редким исключением причисляют себя к нормальному, «здоровому» большинству.

3. **Ошибка неравных возможностей ролевого поведения.** Разные социальные роли предполагают разное поведение, поэтому при атрибуции воспринимающий интерпретирует поведение окружающих людей в строгом соответствии с их социальными ролями. В основе данной ошибки лежит склонность опираться на ролевые стереотипы. Нам кажется, что роль сильнее индивидуальности. (Стэнфордский тюремный эксперимент, проведенный Ф. Зимбардо, в целом подтверждает этот тезис: действительно, социальная роль может влиять на поведение человека и даже вполне миролюбивые люди в роли тюремного надзирателя ведут себя жестоко. Но мы должны учитывать также, что личностные качества, даже при реализации той или иной роли, делают человека уникальным. Мы сталкиваемся с *разными* врачами, учителями, родителями, начальниками и т. д.)
4. **Игнорирование информационной значимости неслучившегося** — это тенденция учитывать только очевидные факты. Представьте, что собака охраняет дом. В этом случае о безопасности хозяев судят, опираясь в основном на поведение собаки. Если собака спит, значит, все спокойно. Английский писатель К. Дойль в одном из своих рассказах о Шерлоке Холмсе описывает сюжет, когда Холмсу надо было выкрасть документы из дома, который охраняла собака. Тогда Холмс начал подкармливать пса котлетами, подружился с ним, а потом потихоньку проник в дом и вынес нужные бумаги. Собака молчала. Инспектор Лестрейд решил, что бумаги украл кто-то из домочадцев. Данная ошибка атрибуции делает нас похожими на инспектора Лестрейда, и мы делаем поспешные ошибочные выводы.

Механизмы межгруппового восприятия

К механизмам **межгруппового восприятия** В. С. Агеев относит внутригрупповой фаворитизм, физиогномическую редукцию и стереотипизацию (Агеев В. С., 2000).

Внутригрупповой фаворитизм заключается в *тенденции благоприятствовать в социальном восприятии членам собственной группы в противовес, а иногда и в ущерб членам другой*. В. С. Агеев на основании исследований М. Шерифа описывает ряд факторов, блокирующих его актуализацию внутригруппового фаворитизма:

1) более общие («надгрупповые») цели и социально значимые (не «группоцентрические») ценности межгруппового взаимодействия;
2) однозначность толкования, доступность и очевидность тех критериев, на основании которых выносится извне решение об успехе или неудаче группы;
3) чередование успеха и неудачи группы в межгрупповом взаимодействии;
4) взаимодействие между группами по типу «сотрудничество»

Физиогномическая редукция — *это восприятие внешности другого человека с одновременной или последующей интерпретацией его как личности*. В каждой культуре есть специфические способы, своего рода ключи (Агеев В. С., 2000) для восприятия («прочтения) другого человека. Эти «ключи» достаточно эффективны, когда «прилагаются» к представителям той же самой культуры, т. е. позволяют быстро, нередко автоматически и вместе с тем достаточно адекватно воспринять другого человека. Но эти же самые «ключи» могут оказаться неадекватными при восприятии представителей других культур, причем чем значительнее различия между культурами, тем в меньшей степени применимы «ключи» одной культуры для свернутого автоматического «прочтения» представителей другой.

Стереотипизация — *это процесс формирования стереотипов, сущность которого заключается в тенденции максимизировать воспринимаемое различие между группами и минимизировать различия между членами одной и той же группы*. Стереотип чаще всего возникает на основе ограниченного предшествующего опыта, когда выводы строятся на базе ограниченной информации. **Социальный стереотип** — это: 1) *устойчивое представление о явлении или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы* (Фи-

латова О. Г., 2000); 2) *упрощенное представление о каком-либо социальном объекте, связанное с обобщением и обладающее повышенной устойчивостью* (Андриенко Е. В., 2000).

Термин «социальный стереотип» был введен У. Липпманом для обозначения предвзятых представлений и мнений. Он также указал на две основные причины склонности к стереотипам:

- стремление к экономии умственных усилий;
- стремление к защите групповых ценностей, авторитетов, взглядов, мнений.

Предлагаем следующую классификацию социальных стереотипов.

1. Конституционально-антропологические стереотипы проявляются во влиянии антропологических признаков (типы телосложения, черты лица, пол) на оценку личности, психологических особенностей человека. Несмотря на очевидную ненаучность данных описаний, американский ученый Секорд установил, что тенденция приписывать определенные общие черты характера лицам, у которых можно было найти общие конституционально-антропологические признаки, имеет под собой основания. У людей с похожими чертами лица действительно оказались похожие личностные характеристики.
2. Этнические (национальные) стереотипы — это упрощенные, схематизированные, эмоционально окрашенные и чрезвычайно устойчивые образы какой-либо этнической группы или общности либо национальности, легко переносимые на всех представителей этой группы. Примером могут служить многочисленные анекдоты о прибалтах, финнах, русских, американцах и т. д.
3. Статусные стереотипы, проявление которых связано с восприятием и пониманием другого человека в зависимости от его социального статуса. Широко известен эксперимент с исследованием восприятия роста человека в зависимости от его статуса (лаборант, доцент, профессор). Другими словами, чем более значим для нас другой, тем выше он нам кажется.
4. Социально-ролевые стереотипы связаны с зависимостью восприятия и оценки человека, его личностных особенностей от социальных ролей, которые выполняет этот человек, например военный — дисциплинированный, строгий и т. д. Отметим, что статусные, социально-ролевые и профессиональные стереотипы очень похожи.

5. Вербально-поведенческие стереотипы характеризуют зависимость восприятия другого человека от особенностей его поведения и речи.
6. Эмоционально-эстетические стереотипы связаны с зависимостью восприятия и оценки другого человека от его внешней привлекательности — непривлекательности.
7. Профессиональные стереотипы. В данном случае имеется в виду персонифицированный образ профессии, т. е. обобщенный образ типичного профессионала. Изучением стереотипа психолога занимался В. Ф. Петренко, который обнаружил, что психолог — сложный, умный, интересный, организованный, гордый, принципиальный, остроумный и... несчастливый человек.

Существует такое понятие, как **аутостереотип**, котороый описан в работах В. Н. Куницыной. Речь шла о национальных аутостереотипах, например типичный аутостереотип русского человека таков: откровенный, щедрый, бесшабашный, «рубаха-парень», жизнелюбивый и умный.

Разновидностью социального стереотипа является **имидж личности**, под которым понимается *воспринимаемый и передаваемый образ человека*. Слово «имидж» произошло от английского image — образ, оно означает эмоционально окрашенный стереотип восприятия кого-либо или чего-либо (например, имидж политического деятеля) обычными людьми.

Имидж возникает тогда, когда наблюдатель получает относительно устойчивое впечатление о другом человеке, его поведении, которое он наблюдает, о его внешнем виде, высказываниях и т. д. Имидж имеет две стороны: *субъективную*, проявляющуюся в процессе формирования впечатления о себе у окружающих (например, в ситуации собеседования при приеме на работу человек стремится показать свои лучшие качества), и *объективную*, воплощающуюся в воспринятом образе тем, кто наблюдает (т. е. работодателем). Передаваемый и воспринимаемый образы могут не совпадать. Кроме того, передаваемый образ не всегда отражает сущность личности.

Выделяют *основные условия принимаемого имиджа*: 1) ориентация на социально одобряемые формы поведения, которые соответствуют социальному контролю; 2) ориентация на средний класс (как наиболее многочисленный) по социальной стратификации.

Важным элементом имиджа является умение выражать свои мысли. Еще в Древней Греции Деметрий Фалернский утверждал:

«Тем могуществом, которым на войне обладает железо, в политической жизни обладает слово». Владение им, с древнейших времен ставшее инструментом политики и управления, в Античности достигло своего расцвета. Великолепным оратором был Перикл, первый стратег Афин, главнокомандующий и выборный глава государства. «Если, борясь с Периклом, удалось бы положить его на лопатки, а Перикл стал бы доказывать, что стоит на ногах, то все слушатели поверили бы Периклу, несмотря на очевидность положения», — утверждали его современники (Панфилова А. П., 2001).

Межличностные и межгрупповые механизмы восприятия взаимодополняют, но не дублируют друг друга, выполняя специфические функции. Межгрупповые механизмы «обслуживают» взаимосвязь группы с другими группами. Межличностные механизмы являются средством, с помощью которого обеспечивается интеграция индивидуальных действий в совместной деятельности.

Эффекты восприятия

Одним из важных результатов психологических исследований социальной перцепции, в том числе и формирования первого впечатления, было обнаружение определенных типовых схем, по которым строится образ другого человека и которые в той или иной степени используются всеми людьми. Эти схемы получили название «эффекты восприятия». К ним относятся эффекты: первичности и новизны, ореола, привлекательности, превосходства, хорошего отношения к нам, проекции, средней ошибки. Кратко охарактеризуем их.

Эффект первичности и новизны возникает при взаимодействии с малознакомыми людьми. В этом случае большее значение придается данным, полученным в начале общения, а при взаимодействии со старыми знакомыми — последним.

Эффект ореола связан с *формированием специфической установки на воспринимаемого человека через приписывание ему определенных качеств*. Наиболее ярко этот эффект проявляется тогда, когда воспринимающий имеет минимальную информацию об объекте восприятия, а также когда суждения касаются моральных качеств (эксперименты А. А. Бодалева и П. Уилсона). В первую очередь «ореол» создают факторы внешней привлекательности, превосходства, хорошего отношения к нам.

Эффект привлекательности заключается в *тенденции переоценивать качества внешне привлекательного, симпатичного человека* (эксперименты А. А. Леонтьева и А. Миллера). Многочисленные эксперименты подтверждают данный факт. В частности, молодым людям было предложено оценить почерк женщины, причем к написанному ею тексту прилагался ее портрет. В одних группах испытуемых использовали портрет женщины с привлекательной внешностью, а в других — портрет «дурнушки». Более высокие оценки получил почерк красивой женщины.

Примером данного эффекта также может служить цитата из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого: «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

Эффект превосходства проявляется в склонности людей систематически переоценивать различные психологические качества тех, кто превосходит их по какому-то существенному для них параметру. Для установления этого параметра используют два основных источника информации:

1) одежду человека, все внешнее «оформление», включая знаки отличия, очки, прическу, награды, драгоценности и т. п.;
2) манеру поведения человека (как сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и т. п.).

Человеку, вызывающему у нас восхищение по какому-либо весьма значительному для нас показателю, мы приписываем целый ряд хороших качеств. Действует и обратный эффект: склонность недооценивать человека, у которого важное для нас положительное качество выражено слабо.

Эффект хорошего отношения к нам также связан с тем, что воспринимающий склонен *переоценивать человека, относящегося к нему с симпатией*. Очевидно, что отношение к нам другого человека влияет на наше впечатление о нем. Более того, очень часто на возникающее у нас впечатление о человеке влияет его согласие или несогласие с нами по какому-то вопросу.

Эффект проекции проявляется *в приписывании приятному собеседнику своих достоинств, а неприятному — своих недостатков*. Классический пример проекции: начальника, не способного к си-

стематизации, организованности, будут раздражать эти же качества в подчиненных.

Эффект средней ошибки — *это тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека к среднему, усреднять их.*

Вопросы для самопроверки

1. Что такое имидж личности?
2. Какие механизмы межличностного восприятия вы можете назвать?
3. Перечислите фундаментальные ошибки каузальной атрибуции.
4. Назовите механизмы межгруппового восприятия.
5. Какие бывают виды социальных стереотипов?
6. Перечислите основные эффекты восприятия.
7. Как проявляется в общении эффект ореола?
8. Какие факторы способствуют возникновению аттракции?

Список рекомендуемой литературы

1. *Агеев В. С.* Механизмы социального восприятия / Социальная психология в трудах отечественных психологов: Хрестоматия / Сост. А. Л. Свенцицкий. СПб., 2000.
2. *Андреева Г. М.* Социальная психология. М., 1998.
3. *Андриенко Е. В.* Социальная психология. М., 2000.
4. *Бодалев А. А.* Восприятие и понимание человека человеком. М., 1982.
5. *Бодалев А. А.* Психология общения. М.; Воронеж, 1996.
6. *Казаринова Н. В., Куницына В. Н., Погольша В. М.* Межличностное общение. СПб.: Питер, 2001.
7. *Келли Г.* Процесс каузальной атрибуции // Современная зарубежная психология. Тексты. М., 1984.
8. *Крижанская Ю. С., Третьяков В. П.* Грамматика общения. М., 1990.
9. *Кроник А. А., Кроник Е. А.* Психология человеческих отношений. Дубка, 1998.

10. *Майерс Д.* Социальная психология. 7-е изд. СПб.: Питер, 2007.
11. *Панфилова А. П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. СПб.: Знание; ИВЭСЭП, 2001.
12. *Реан А. А., Коломенский Я. Л.* Социальная педагогическая психология. СПб.: Питер, 1999.
13. *Рогов Е. И.* Психология общения. М., 2002.
14. *Ситников В. Л.* Образ ребенка в сознании взрослых и детей. СПб., 2001.
15. *Филатова О. Г.* Социальная психология. СПб., 2000.

Глава 3

КОММУНИКАТИВНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ

Коммуникация и коммуникативный процесс

Понятие **коммуникации** связано с информационными обменами, которые возникают между людьми в процессе совместной деятельности и общения. **Коммуникация** — *это акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла передаваемой и воспринимаемой информации*. Действия, целью которых является смысловое восприятие, называют **коммуникативными**.

Выделяют три основные **коммуникативные формы**:

- монологическая — высказывания без ориентации на собеседника;
- диалогическая — субъекты взаимно активны;
- полилогическая — многостороннее общение, нередко имеющее характер борьбы за овладение коммуникативной инициативой.

Информационный обмен — глобальное явление нашей жизни, выходящее за пределы просто человеческого общения. Необходимо четко расставить все акценты и выявить специфику в самом процессе обмена информацией, когда он имеет место в случае коммуникации между двумя людьми.

Во-первых, общение нельзя рассматривать лишь как отправление информации какой-то передающей системой, потому что в отличие от простого «движения информации» между двумя устройствами здесь мы имеем дело с отношением двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом: взаимное информирование их предполагает налаживание совместной деятельности. Это значит, что каждый участник коммуникативного процесса предполагает активность и своего партнера, он не может рассматривать его как некий объект. Другой участник представляет собой тоже субъект, и отсюда следует: на него необходимо ориентироваться, направляя

ему информацию, т. е. анализировать его мотивы, цели, установки, «обращаться к нему», по выражению В. Н. Мясищева.

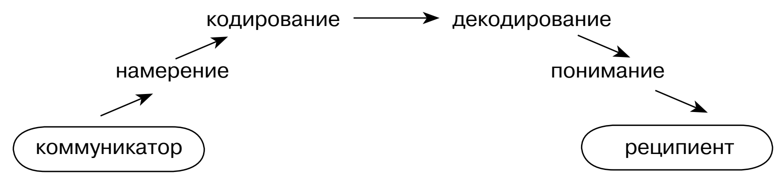


Рис. 1. Схема коммуникации

Схема (рис. 1) показывает важность использования единой системы символов и знаков собеседниками, т. е. они должны понимать друг друга.

Но в этом случае нужно иметь в виду, что в ответ на посланную информацию будет получена информация, исходящая от другого партнера.

Поэтому в коммуникативном процессе и происходит не простое движение информации, а, как минимум активный обмен ею. «Главная прибавка в специфически человеческом обмене информацией заключается в том, что здесь особую роль играет для каждого участника общения значимость информации» (Андреева Г. М., 2000), потому что люди не просто «обмениваются» значениями, но, как отмечает А. Н. Леонтьев, стремятся при этом выработать общий смысл (Леонтьев А. А., 2001). Такое возможно лишь при условии, что информация не просто принята, но и понята, осмыслена. Суть коммуникативного процесса — не просто взаимное информирование, а совместное постижение предмета. Поэтому в каждом коммуникативном процессе объединяются деятельность, общение и познание.

Во-вторых, характер обмена информацией между людьми определяется тем, что посредством системы знаков партнеры могут повлиять друг на друга. Иными словами, обмен такой информацией обязательно предполагает воздействие на поведение партнера, т. е. знак изменяет состояние участников коммуникативного процесса, в этом смысле «знак в общении подобен орудию в труде» (Леонтьев А. А., 2001).

Названные особенности человеческой коммуникации не позволяют рассматривать ее только с точки зрения информации. Употребляемые для описания этого процесса некоторые термины всегда требуют известного переосмысления. Однако все это не исключает

возможности заимствовать ряд понятий из теории информации. Например, при построении типологии коммуникативных процессов целесообразно воспользоваться понятием «направленность сигналов». В связи с этим в теории коммуникации выделяют:

- **аксиальный** коммуникативный процесс, когда сигналы направлены отдельным людям;
- **ретиальный** коммуникативный процесс, когда сигналы направлены множеству вероятных адресатов.

Сама по себе информация, исходящая от коммуникатора, может быть побудительной и констатирующей (Андреева Г. М., 2000).

Побудительная информация выражается в приказе, совете, просьбе. Она рассчитана на то, чтобы стимулировать какое-то действие. Стимуляция, в свою очередь, может быть разной. Это может быть *активация*, т. е. побуждение к действию в заданном направлении. Это может быть интердикция, т. е. побуждение, не допускающее определенных действий, запрет нежелательных видов деятельности.

Наконец, это может быть *дестабилизация* — рассогласование или нарушение некоторых автономных форм поведения или деятельности.

Констатирующая информация выступает в форме сообщения, она имеет место в различных образовательных системах и не предполагает непосредственного изменения поведения, хотя косвенно способствует этому. Сам характер сообщения может быть разным: мера объективности может варьировать от нарочито «безразличного» тона изложения до включения в текст сообщения достаточно явных элементов убеждения. Вариант сообщения задается коммуникатором, т. е. лицом, от которого исходит сообщение.

Специфика именно межличностного информационного обмена столь значительна и так отличается от специфики информационного обмена на субъект-объектном уровне (например, при взаимодействии человека с компьютером), что ее следует выделить особо. Она определяется наличием:

1) процесса обратной связи;
2) средств коммуникации;
3) коммуникативных барьеров;
4) феноменов межличностного влияния;
5) различных уровней передачи информации или субъективных каналов восприятия и передачи информации;

6) влияния пространства и времени на передачу содержания информации.

Сущность процесса психологической обратной связи состоит в *необходимости субъектов выработать единую знаковую систему и единое понимание обсуждаемых вопросов во время общения*. Когда человек получает информацию, он прежде всего воспринимает и интерпретирует ее. Интерпретация зависит не только от самой информации, но и от индивидуального опыта воспринимающего, его знаний, общего уровня развития и т. д. Обратная связь позволяет выявить уровень успешности коммуникации. Она столь важна для человека, участвующего в общении, что ее прерывание воспринимается как наказание на субъективном уровне восприятия.

Средства коммуникации делятся на две группы — вербальные (речевые) и невербальные.

Вербальная коммуникация

> Заберите у меня все, чем я обладаю.
> Но оставьте мне мою речь.
> И скоро я обрету все, что имел.
>
> *Даниэль Уэбстер*

Вербальная коммуникация определяет содержательность словесного действия и использует в качестве знаковой системы человеческую речь: звуковой строй языка, т. е. звуки речи, и письменную речь. Специалистами по общению подсчитано, что современный деловой человек за день произносит примерно 30 000 слов, или более 3000 слов в **час**.

Основные функции речи:

- **Индивидуально-звуковые функции** включают: мировоззренческую функцию, которая проявляется в зависимости мировоззрения от родного языка; поэтическую (эстетическую) функцию, которая реализуется в художественно-литературном творчестве.
- **Социально-языковые функции.** Сюда входят: социально-мнемическая функция, связанная с сохранением культурно-исторического опыта в значениях слов; этнообразующая функция (язык является основой этнического самосознания);

номинативная функция (язык выступает в качестве источника наименований географических пунктов, предметов, явлений и т. п.); функция создания искусственных языков — все искусственные языки вводятся в оборот посредством естественных языков.

- **Индивидуально-речевые функции** включают: мыслительную функцию (язык является орудием мышления, а мыслительные процессы часто осуществляются в виде внутренней речи); эмотивную функцию, связанную с выражением чувств и воли; культурно-нормативную, присущую только литературному языку, так как степень владения литературным языком — показатель культурного уровня человека.
- **Социально-речевые функции** включают: регулятивную функцию и контактную функцию,

На процесс взаимопонимания в речевом общении существенное влияние оказывают такие характеристики речевого высказывания, как денотация и коннотация, полисемия, синонимия (Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М., 2001).

Денотация — прямое *значение слова, признаваемое большинством людей данного лингвистического сообщества, так называемое лексическое значение слова*. Например, слово «лиса» обозначает род млекопитающих семейства псовых. Однако у работников пушной промышленности, фермера или охотника оно может ассоциироваться с товаром или экспонатом личной коллекции; для большинства говорящих на русском языке — с хитростью, изворотливостью.

Коннотация — дополнительные, сопутствующие значения слова, возникающие под влиянием контекста или ситуации речи, принимаемые одним или несколькими членами данного сообщества, субъективные и эмоциональные по своей природе. Поскольку слова могут вызывать сильную эмоциональную реакцию, часто говорят, что они имеют негативную или позитивную коннотацию (коннотация слов «труп», «Дед Мороз»).

Полисемия — наличие у одного слова нескольких связанных по смыслу значений, многозначность. В русском языке примерами таких слов являются «лук» (продукт питания и оружие), «корень» (часть растения, часть слова).

Синонимия — близость, сходство слов и выражений по значению. «Ты опоздал», можно передать с помощью выражений «ты пришел поздно» и «ты не пришел вовремя».

Н. П. Ерастов описал **нормы вербального общения**, исторически сложившиеся правила построения речевого общения (Ерастов Н. П., 1979). Их разделяют на четыре основные группы.

1. **Грамматические** нормы речевого общения — *требования к речи, обусловленные законами языка и правилами сочетания слов в предложении.*
2. **Логические** нормы речевого общения — *правила организации речи, обусловленные требованиями точного выражения мысли.* К ним относят определенность, достоверность, последовательность, непротиворечивость, доказательность.

Под **определенностью** понимается выбор таких лексико-синтаксических средств, которые позволяют партнерам общения однозначно установить предметы мысли и связи между ними в конкретной обстановке. Различается **фразовая** и **тематическая** (или текстовая) определенность. **Фразовая определенность** предполагает такое построение отдельной фразы, при котором для данного слушателя оказались бы четко обозначены как предметы мысли, так и связи между ними. На уровне связного текста **тематическая определенность** выступает как соответствие текста теме и идее выступления.

Достоверность — *это мера истинности высказывания.* Целый ряд вводных слов в русском языке служит именно этой цели: «наверное», «вероятно», «очевидно». Используя эти слова, мы сообщаем собеседнику о том, что наша информация либо имеет высокую степень истинности (в случае употребления слов «разумеется», «очевидно»), либо с равной степенью вероятности может оказаться как истинной, так и ложной (при использовании слов «вероятно», «наверное»).

Последовательность *подразумевает соблюдение единого принципа связи мысли в ходе рассуждения.* Выражается в четкой структурной организованности речи и достигается построением плана высказывания с использованием одного из следующих принципов: дедукции, индукции, соблюдения причинно-следственных связей и др.

Непротиворечивость — *сохранение в последующем тексте ранее высказанных утверждений или отрицаний.*

Доказательность — *это приведение необходимых и достаточных оснований для выводов в процессе речевого общения.* По структуре наша речь обычно бывает доказательством или опровержением. В доказательстве должны присутствовать тезис и аргументы, в опровержении — антитезис и контраргументы. При отсутствии доказательности речь оценивается как догматическая или бездоказательная.

3. **Психологические** нормы речевого общения — *требования к подбору слов и синтаксических конструкций, обусловленные психологическими особенностями партнеров по общению*. К ним относят доступность, содержательность, действенность.

Существуют три вида **доступности** речи: перцептивная, мнемическая и когнитивная.

Перцептивная доступность (разборчивость) обусловлена *оптимальной громкостью, темпом речи, дикцией*.

Мнемическая доступность (память наших собеседников) — это *требования к количеству слов во фразе, к использованию в речи оборотов и вводных предложений*. Собеседник должен быть способен воспринять, запомнить всю фразу целиком.

Когнитивная доступность (понятность) — *использование в речи терминов, доступных уровню знаний партнера по общению*.

Когда говорят о **содержательности** речи, *имеют в виду ее соответствие закономерностям психических состояний собеседников: интересу, вниманию и эмоциям*. Соответственно выделяют три вида содержательности речи: увлекательность, привлекательность и эмоциональность.

Действенность — *это соответствие содержания речи целям и задачам высказывания личности*. Убедительность речи, достигаемая как вербальными, так и невербальными средствами, также является важным фактором повышения действенности.

4. **Эстетические** нормы речевого общения — *требования к красоте речи, которая проявляется на фонетическом, лексическом и синтаксическом уровнях*. Фонетика — красота звучания речи. Лексика — разнообразный набор слов. Синтаксис — разнообразие в построении предложений.

Невербальная коммуникация

Говорим мы голосом, беседуем всем телом.

Публиций

Несомненно, с помощью слов мы получаем разнообразную информацию, в том числе и ту, которая свидетельствует о компетентности,

речевой и интеллектуальной культуре собеседника. Информацию же о том, какой это человек, что он собой представляет, мы в 55 % случаев получаем, как считает французский психолог Франсуа Сюджет, автор книги «Правда о жестах», через мимику, позы, жесты и в 38 % — через интонацию. Альберт Меграбян установил, что в общении 7 % информации передается с помощью вербальных средств, 38 — через звуковые невербальные средства, т. е. с помощью тембра, интонации, силы звука, и 55 % передается невербальными средствами.

Не случайно Б. Шоу в предисловии к сборнику своих избранных пьес отмечал, что есть 50 способов сказать слово «да» и 50 способов сказать «нет», а вот написать эти слова можно только одним способом. Л. Н. Толстой в романе «Война и мир» описал 97 оттенков человеческой улыбки, 85 оттенков выражения человеческих глаз, огромное множество эмоциональных реакций, отражающих отношение героев к внешнему миру и показывающих их чувства.

Интересно, что первым, кто проявил научный интерес к коду жестов, был Ч. Дарвин (см. его работу «О выражении эмоций у человека и животных», 1872).

Невербальная коммуникация — *это взаимодействие между людьми с помощью неречевых средств, обмен невербальными посланиями и их интерпретация в данной ситуации.*

Невербальная коммуникация обогащает выразительностью вербальное сообщение, используя при этом следующие знаковые системы.

1. **Оптико-кинетическая** — поза, жест, мимика, походка и т. д. Существует большое количество описаний традиционных жестов, бытующих у разных народов. Сформировалось даже семиотическое учение о *кинемах* (движениях, имеющих смысл), получившее название ***кинесика***. Данный термин был предложен американским ученым Бердвистлом. Он понимал под ним *движения, отражающиеся с помощью оптической системы субъекта.*
2. Пара- и экстралингвистическая. **Паралингвистическая** система — *это система вокализации речи, т. е. качество голоса* (диапазон, тональность, интонация, темп, ритм, громкость речи). **Экстралингвистическая** — *это эмоциональное сопровождение речи* (смех, плач, покашливание, паузы и т. п.).
3. **Тактильная** — *включает в себя различные прикосновения* (рукопожатие, поцелуй, похлопывания и т. п.). **Такесика** — *это невербальная коммуникация, связанная с тактильной системой восприятия,*

включающая самые разнообразные прикосновения — рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т. д.

4. **Пространственно-временные.** Изучением норм пространственной и временной организации общения занимается *проксемика*. **Проксемика** (proximity — близость) — *это пространственные взаимоотношения людей в процессе общения.* Данное понятие было предложено американским исследователем Э. Холлом.

   Он выделяет четыре пространственные зоны:

- **интимная зона (0–45 см)** — самая главная зона, на которую допускаются только близкие, родные люди. В английском языке интимная зона называется buble, что означает «пузырь». Внутри нашего «пузыря» мы чувствуем себя безопасно;
- **личная зона (45–120 см)** — зона общения со знакомыми людьми, равными по социальному положению. Ницше красочно иллюстрирует различие между этими зонами. Дикобразы, чтобы не замерзнуть, жмутся друг к другу, но так плотно, что колют друг друга своими иглами. Определяя понятие личной зоны, можно сказать: «Следует искать близости, чтобы не замерзнуть, и избегать любой интимности, которая способна “поранить”»;
- **социальная зона (120–400 см)** — зона формального взаимодействия, при котором соблюдается субординация, или взаимодействие с незнакомыми людьми;
- **общественная, или публичная, зона (400–750 см)** наблюдается при выступлении перед большой аудиторией.

5. **Контакт глаз** — *это специфическая знаковая система, связанная со зрительным восприятием* (движения глаз, частота обмена взглядами, их длительность, смена статики и движения взгляда и т. п.).

По мнению А. Меграбяна, при первом контакте люди на 55 % доверяют невербальным сигналам, на 38 — паралингвистическим и лишь на 7 % — содержанию речи (Меграбян А., 2001).

Совокупность этих знаковых систем призвана выполнять следующие четыре **функции**:

- создание и поддержание психологического контакта, регуляция процесса общения;
- дополнение речи, придание новых смысловых оттенков словесному тексту;

- репрезентация эмоциональных состояний партнеров по коммуникативному процессу;
- замещение речи.

Известно, что неискренность человека мы «читаем» прежде всего благодаря сигналам нашей невербальной системы. В обыденной жизни люди чаще всего называют это интуицией или «шестым чувством». В данном случае речь чаще всего идет о **неконгруэнтности**, т. е. о *несовпадении вербальных и невербальных сигналов*. Об этом размышляли еще древние, свидетельством чего является само происхождение слова «интуиция». Латинское intueri означает «внимательно смотреть». На этом принципе основан, кстати, широко известный детектор лжи, позволяющий с помощью чувствительных датчиков различать еле уловимые реакции кожи, глаз, рук, ног и т. д.

Коммуникативные барьеры

Коммуникативные барьеры — *это психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации*. Современные психологи выделяют разные типы коммуникативных барьеров, наиболее распространенные из которых — барьеры непонимания, социокультурных различий, барьеры отношений. Кратко охарактеризуем их.

Барьеры непонимания. Б. Ф. Поршнев (1979) выделяет четыре уровня непонимания — фонетический, семантический, стилистический и логический.

Фонетический барьер обусловлен различными знаковыми средствами передачи информации. Диапазон фонетического непонимания широк — от незначительного (например, в произнесении некоторых слов) до полного, источники его могут быть разными. Неполное непонимание возникает не только тогда, когда говорят непонятно, но и когда говорят быстро, невнятно, с акцентом,

Семантический барьер возникает, когда люди по каким-то причинам не понимают смысла сказанного. Чаще всего это происходит в том случае, когда люди являются носителями разных субкультур внутри господствующей культуры. Субкультуры отличаются друг от друга своими обычаями, нормами и ценностями; имеют свой, отличный от других, специфический язык, жаргон.

Жаргон — речь социальной или профессиональной группы, содержащая множество свойственных только этой группе слов и выражений.

Сленг — обычно экспрессивно окрашенные элементы речи, не совпадающие с нормами литературного языка.

Когда плохо знаешь культуру, обычаи другой страны, нужно быть очень внимательным и осторожным, чтобы не попасть в неприятную ситуацию. Например, в Индии можно польстить женщине, если сравнить ее с коровой, а попробуйте в России сравнить женщину с коровой... Хороший комплимент японке — сравнение со змеей, татарке и башкирке — с пиявкой и т. д.

Стилистический барьер обусловлен разностью стиля при подаче информации, т. е. использованием разных средств языка для выражения мыслей. Можно говорить об экспрессивном и логическом стилях. Экспрессивный стиль характеризуется эмоциональностью, экзальтированностью, жестикуляцией, богатыми голосовыми вариациями и восторженными оценками. Логический стиль проявляется в последовательности, доказательности, подборе фактов, обстоятельности выражений и точной терминологии. Существует два основных приема структурирования информации: правило рамки и правило цепи.

Правило рамки состоит в том, что начало и конец любого разговора должны быть четко очерчены, поскольку люди лучше запоминают начало и конец речи.

Правило цепи определяет «внутреннее» структурирование общения. Это значит, что информация должна быть выстроена определенным образом, как бы соединена в цепь по каким-либо признакам. Стилистический барьер между общающимися очень часто появляется в результате неправильной организации сообщения.

Логический барьер возникает при несогласии коммуникаторов с приводимыми каждым из них доводами. Он неизбежен, если взаимодействующие стороны имеют разные представления о существенных основаниях суждения. То, что значимо для одного, может быть совершенно неважным для другого.

Следующий диалог без контекста покажется весьма глупым:

— Черная?

— Нет, красная!

— А почему белая?

— Потому что зеленая!

Но если знать, что это — разговор двух дачников-садоводов о смородине, то все становится понятным.

Барьеры социокультурных различий. Среди них выделяют социальные, политические, религиозные, профессиональные и прочие различия, которые связаны с разными уровнями культурного развития субъектов взаимодействия.

Социальные барьеры определяются принадлежностью субъектов взаимодействия к разным социальным слоям общества.

Политические барьеры возникают при разной идеологии и разных представлениях о структуре и смысле власти.

Религиозные обусловлены толерантностью (терпимостью) самой религии по отношению к представителям другой веры.

Барьеры отношений появляются тогда, когда во взаимодействие вмешиваются негативные чувства и эмоции. Среди них можно выделить барьеры страха, отвращения, брезгливости и др.

Феномен межличностного влияния и противостояния влиянию

Наряду с существованием барьеров коммуникации и психологической обратной связи важной особенностью межличностного общения оказывается возможность появления феноменов межличностного влияния.

Межличностное (психологическое) влияние — *это воздействие на психическое состояние, чувства, мысли и поступки человека с помощью исключительно психологических средств — вербальных и невербальных, с предоставлением ему права и времени отвечать на это воздействие* (Сидоренко Е. В., 2000).

Противостояние чужому влиянию — *это сопротивление воздействию другого человека с помощью психологических средств.*

Инициатор влияния — *партнер, который первым предпринимает попытку повлиять на другого любым способом.*

Адресат влияния — *партнер, к которому обращена попытка влияния.*

Виды влияния

1. **Убеждение** — *сознательное аргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее целью изменение их*

суждения, отношения, намерения или решения. Убеждение должно отвечать следующим условиям: 1) цель убеждения должна быть отчетливо осознана самим инициатором влияния и открыто направлена на адресата; 2) прежде чем предпринимать попытку убеждения, необходимо заручиться согласием адресата выслушать.

2. **Самопродвижение** — *объявление своих целей и предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству.* Благодаря этому человек получает преимущества на выборах, при назначении на должность и др.
3. **Внушение** — *сознательное или неосознанное неаргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определенным действиям.*
4. **Заражение** — *передача своего состояния или отношения другому человеку или группе людей, которые каким-то образом (пока не нашедшим объяснения) перенимают это состояние или отношение.*
5. **Пробуждение импульса к подражанию** — *способность вызывать стремление быть подобным себе. Эта способность может как непроизвольно проявляться, так и произвольно использоваться.*
6. **Формирование благосклонности** — *привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги.*
7. **Просьба** — *обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия.*
8. **Принуждение** — *угроза применения контролирующих возможностей, для того чтобы добиться от адресата требуемого поведения*. Контролирующие возможности — это полномочия в лишении адресата каких-либо благ или изменение условий его жизни и работы. Наиболее грубая форма принуждения — угроза физической расправы. Субъективно принуждение переживается как давление: инициатором — как собственное давление, адресатом — как давление на него со стороны инициатора или «обстоятельств».
9. **Деструктивная критика** — *высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека и/или грубое агрес-*

сивное суждение, поношение или осмеяние его дел и поступков. Разрушительность такой критики в том, что она не позволяет человеку «сохранить лицо», отвлекает его силы на борьбу с возникающими отрицательными эмоциями, отнимает у него веру в себя.

10. **Манипуляция** — *скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей.*

Виды психологического противостояния влиянию

1. **Контраргументация** — *сознательный аргументированный ответ на попытку убеждения, опровергающий или оспаривающий доводы инициатора воздействия.*
2. **Конструктивная критика** — *подкрепленное фактами обсуждение целей, средств или действий инициатора воздействия и обоснование их несоответствия целям, условиям и требованиям адресата.*
3. **Энергетическая мобилизация** — *сопротивление попыткам адресата внушить или передать ему определенное состояние, отношение, намерение или способ действий.*
4. **Творчество** — *создание чего-либо нового, отличающегося от образца, примера или моды либо преодолевающего их влияние.*
5. **Уклонение** — *стремление избегать любых форм взаимодействия с инициатором воздействия, в том числе случайных личных встреч и столкновений.*
6. **Психологическая самооборона** — *применение речевых формул и интонационных средств, позволяющих сохранить присутствие духа и выиграть время для обдумывания дальнейших шагов в ситуации деструктивной критики, манипуляции или принуждения.*
7. **Игнорирование** — *действия, свидетельствующие о том, что адресат умышленно не замечает либо не принимает во внимание слов, действий или выраженных адресатом чувств.*
8. **Конфронтация** — *открытое и последовательное противопоставление адресатом своей позиции и своих требований инициатору*

воздействия. Это позиционная война, которая будет эффективной, только если реализована каждая из необходимых ее фаз: 1) Я-послания о чувствах, которые вызывает поведение инициатора воздействий; 2) усиление Я-послания; 3) выражение пожелания или просьбы; 4) назначение санкций; 5) реализация санкций. Переход к каждой следующей фазе необходим, если инициатор повторяет свои попытки психологического влияния.

9. **Отказ** — *выражение адресатом своего несогласия выполнить просьбу инициатора воздействия.*

Различают психологически конструктивное и неконструктивное влияние. **Психологически конструктивное влияние** отвечает трем критериям: 1) оно не разрушает личности людей, в нем участвующих, и их отношений; 2) оно психологически корректно (грамотно, безошибочно); 3) оно удовлетворяет потребности обеих сторон. **Психологически конструктивное противостояние влиянию** также должно отвечать этим трем критериям.

Таблица 1. Классификация видов влияния и противостояния влиянию по признаку психологической конструктивности — неконструктивности

Вид влияния	Характеристика конструктивности — неконструктивности	Конструктивные виды контрвлияния	Неконструктивные виды контрвлияния
1. Убеждение	Конструктивный вид влияния: мы ясно и открыто сообщили партнеру цель нашего воздействия	Контраргументация	Игнорирование, деструктивная критика, манипуляция, принуждение
2. Самопродвижение	Конструктивный вид влияния: мы не используем обманных «трюков» и раскрываем свои истинные цели и запросы	Конструктивная критика, отказ	Игнорирование, деструктивная критика
3. Внушение	Спорный вид конструктивного внушения — это всегда проникновение через «черный ход»	Конструктивная критика, энергетическая мобилизация, уклонение	Игнорирование, деструктивная критика, манипуляция, принуждение

Таблица 1 (продолжение)

Вид влияния	Характеристика конструктивности — неконструктивности	Конструктивные виды контрвлияния	Неконструктивные виды контрвлияния
4. Заражение	Спорный вид влияния; никто не может определить, насколько полезно адресату «заражаться» именно данным чувством или состоянием и именно сейчас	Конструктивная критика, энергетическая мобилизация, уклонение	Игнорирование, деструктивная критика, манипуляция, принуждение
5. Пробуждение импульса к подражанию	Спорный вид влияния; считается приемлемым в воспитании детей и при передаче мастерства от профессионала высокого класса молодому специалисту	Конструктивная критика, творчество, уклонение	Игнорирование, деструктивная критика
6. Формирование благосклонности	Спорный вид влияния; лесть, подражание как высшая форма лести и услуга адресату влияния могут быть манипуляцией	Конструктивная критика, энергетическая мобилизация, уклонение	Игнорирование, деструктивная критика
7. Просьба	Спорный вид влияния; в российской культуре считается разрушительным для того, кто просит; в американской культуре считается оправданным	Отказ, уклонение	Игнорирование, деструктивная критика
8. Принуждение	Спорный вид внушения; считается конструктивным в некоторых педагогических, политических системах и в аварийных ситуациях	Конфронтация, психологическая самооборона	Ответное принуждение, манипуляция, игнорирование, деструктивная критика

Вид влияния	Характеристика конструктивности — неконструктивности	Конструктивные виды контрвлияния	Неконструктивные виды контрвлияния
9. Деструктивная критика	Неконструктивный вид влияния	Психологическая самооборона, уклонение	Ответная деструктивная критика, манипуляция, принуждение, игнорирование
10. Манипуляция	Неконструктивный вид влияния	Конструктивная критика, конфронтация, психологическая самооборона	Встречная манипуляция, деструктивная критика

Каналы восприятия и передачи информации. Влияние пространства и времени на уровень и глубину общения

Субъективные каналы восприятия и передачи информации. Люди воспринимают и отражают окружающий мир посредством своих органов чувств. Проблема уровней передачи информации в процессе межличностного общения рассматривается в теории НЛП (нейролингвистического программирования). Авторы этой теории Р. Бэндлер и Дж. Гриндер (2008) считают: поскольку язык каждого человека отражает его субъективный мир, то и влиять на этот мир можно через язык как знаковую систему.

Существует несколько типов модальностей, или репрезентативных систем, связанных с тем либо иным каналом восприятия. Обычно одна из систем — основная, т. е. лучше развита. Ведущая модальность проявляется в речи, в соответствующих словах, а также в характерных жестах и движении глаз. Исследователи выделяют следующие типы модальностей.

- **Аудиальная репрезентативная система** — доминирует слух. В речи часто встречаются такие слова и фразы: «послушай», «звучит как музыка», «пропускать мимо ушей», «скажите мне» и т. п.

- **Визуальная репрезентативная система** — преобладает зрение. Характерные слова и фразы: «вижу, что вы имеете в виду», «это выглядит», «при ближайшем рассмотрении», «туманное представление» и т. п.
- **Кинестетическая система** — преобладают двигательные и тактильные ощущения. Характерные слова и фразы: «погодите секунду», «холодный человек», «уловил идею», «ловко сделано», «это меня задевает» и т. п.
- **Обонятельная и вкусовая системы.** Характерные слова и фразы: «горькая пилюля», «это дурно пахнет», «дело вкуса», «о вкусах не спорят», «свежий как роза» и т. п.

Предполагается, что между субъектами с разными доминирующими модальностями часто возникает непонимание, поскольку их восприятие и понимание одних и тех же явлений могут быть совершенно различными. Для улучшения взаимопонимания между такими субъектами и выработки общего смысла передаваемой информации используют следующие приемы: присоединение (подстройка), закрепление, ведение.

Присоединение осуществляется через имитацию, отождествление своего поведения с поведением партнера — это так называемое зеркальное поведение. Взаимная подстройка собеседников включает в себя соответствие скорости, громкости и тона речи. В процессе общения можно сознательно и активно повторять телодвижения и позы собеседника с целью улучшения контакта. В НЛП этот прием называется «калибровкой» контакта.

При **закреплении** субъект подражает мимике, жестам, голосу партнера, использует характерные для него ключевые слова и фразы. Если коммуникатор начинает употреблять слова, связанные с ведущей модальностью партнера, он входит в контекст его восприятия и понимания, что, безусловно, способствует выработке общего смысла при взаимодействии.

Ведение представляет собой постепенное переключение партнера с его собственной программы на предлагаемую. Данная техника основана на тенденции непроизвольно подражать всем изменениям позы и общего состояния собеседника, присущей многим людям.

Присоединение, закрепление и ведение могут рассматриваться не только как приемы, обеспечивающие передачу и понимание информации, но и как последовательные этапы установления контакта.

* * *

Феномен **влияния пространства и времени** на уровень и глубину коммуникативного процесса определяется в психологии как хронотип. **Хронотипы** *возникают обычно в ситуациях, характеризующихся специфическим сочетанием пространственно-временных координат.* (Например, незнакомые прежде люди по каким-либо причинам вынуждены быть вместе в течение длительного промежутка времени на небольшой территории.) В таких условиях человек может проявить себя в общении совсем иначе, не так, как обычно. Он как бы выходит из-под социального контроля и может сыграть новую социальную роль. Известны хронотипы «вагонного попутчика», «больничной палаты» и т. п.

Вопросы для самопроверки

1. Какие функции вербальной коммуникации вы знаете?
2. Перечислите нормы речевого общения.
3. Назовите средства невербальной коммуникации.
4. Какие виды коммуникативных барьеров вы можете назвать?
5. Перечислите критерии конструктивного психологического влияния.
6. Назовите виды психологического влияния.
7. Назовите виды противостояния психологическому влиянию.
8. Какие виды репрезентативных систем вы знаете?
9. Назовите основные этапы установления контакта с позиций НЛП.
10. Назовите условия успешной коммуникации.

Список рекомендуемой литературы

1. *Андреева Г. М.* Социальная психология. М., 2000.
2. *Андриенко Е. В.* Социальная психология. М., 2000.
3. *Бехтерев В. М.* Внушение и его роль в общественной жизни. СПб., 2001.
4. *Бэндлер Р., Гриндер Дж.* Структура магии. Главная книга по НЛП в мире. М., 2008.

5. *Дерябо С. Д., Ясвин В. А.* Гроссмейстер общения. М., 1996.
6. *Доценко Е. Л.* Психология манипуляции. СПб., 2003.
7. *Ерастов Н. П.* Психология общения: Пособие для студентов-психологов. Ярославль, 1979.
8. Искусство разговаривать и получать информацию: Хрестоматия / Сост. Б. Н. Лозовский. М., 1993.
9. *Карнеги Д.* Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. М., 1989.
10. *Крижанская Ю. С., Третьяков В. П.* Грамматика общения. М., 1990.
11. *Кроник А. А., Кроник Е. А.* Психология человеческих отношений. Дубка, 1998.
12. *Кучинский Г. М.* Психология внутреннего диалога. Минск, 1988.
13. *Лабунская В. А.* Невербальное поведение. Ростов-на-Дону, 1986.
14. *Леонтьев А. А.* Общение и деятельность общения // Межличностное общение / Сост. и общ. ред. Н. В. Казариновой, В. М. Погольши. СПб., 2001.
15. *Лупьян Я. А.* Барьеры общения, конфликты, стресс. Ростов-на-Дону, 1991.
16. *Майерс Д.* Социальная психология. 7-е изд. СПб.: Питер, 2011.
17. *Меграбян А.* Психодиагностика невербального поведения. СПб., 2001.
18. Межличностное общение / Сост. и общ. ред. Н. В. Казариновой, В. М. Погольши. СПб., 2001.
19. *Пайнс Э., Маслач К.* Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2000.
20. *Пиз А.* Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. М., 1995.
21. *Поршнев Б. Ф.* Социальная психология и история. Изд. 2-е, доп. и испр. М., 1979.
22. Психология влияния: Хрестоматия / Сост. А. В. Морозов. СПб., 2000.
23. *Рогов Е. И.* Психология общения. М., 2002.
24. *Сидоренко Е. В.* Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб., 2004.
25. *Сидоренко Е. В.* Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб., 2003.

26. *Филатова О. Г.* Социальная психология. СПб., 2000.
27. *Фромм Э.* Душа человека. М., 1992.
28. *Шибутани Т.* Социальная психология. М., 1969.
29. *Шостром Э.* Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор / Пер. с англ. Минск, 1992.

Глава 4

ИНТЕРАКТИВНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ

Типы ситуаций взаимосвязанности людей. Психологические эффекты взаимодействия людей

Общение — это не только обмен информацией, знаками и восприятие другого человека, но и организация совместных действий. Оно всегда предполагает достижение некоторого результата. Таким результатом обычно является изменение поведения и деятельности других людей. Интерактивный аспект общения включает в себя многообразные проблемы взаимодействия людей.

Сущность интеракции заключается в том, что *в процессе совместной деятельности возникает контакт, обусловленный индивидуальными особенностями субъектов, социальной ситуацией, доминирующими стратегиями поведения, целями участников взаимодействия и возможными противоречиями* (Андриенко Е. В., 2000). Понятие интеракции дало название целому направлению в психологии — интеракционизму, для которого характерно изучение жизнедеятельности личности в контексте социального взаимодействия.

Основные типы социальных ситуаций:

- официальные социальные события;
- личностное взаимодействие;
- случайные, эпизодические встречи со знакомыми;
- формальные контакты (например, на работе);
- асимметричные взаимодействия, выстроенные по принципу субординации;
- конфликты и переговоры;
- групповая дискуссия.

Типы ситуаций взаимосвязанности людей:

1) человек находится наедине с собой, и то, что он делает, никому не будет известно;
2) находясь в одиночестве, человек знает, что результаты его деятельности будут известны другим людям;
3) человек находится в окружении людей, никак на него не реагирующих;
4) человек работает в присутствии других людей, активно реагирующих на него;
5) человек активно взаимодействует с другими, хотя результат его действий от других не зависит;
6) человек активно взаимодействует с другими людьми, и результат его деятельности зависит от этого сотрудничества.

Продуктивность общения во многом зависит от совместимости субъектов взаимодействия. Сам процесс совместимости людей может быть рассмотрен на разных уровнях, часть которых регулируется сознанием. Н. Н. Обозов (Обозов Н. Н., 1979) считал, что разные уровни совместимости включаются в общение в зависимости от конкретных типов взаимодействия и чем более тесным оказывается взаимодействие, тем большее число уровней в него включается. Например, супружеские отношения предполагают опосредованное включение разных уровней совместимости: а) физиологического (возрастно-психологические особенности индивидов, особенности метаболических процессов, особенности темпо-ритмической организации, свойства нервной системы); б) психофизиологического (особенности темперамента, потребности индивидов); в) психологического (взаимодействие характеров, мотивов, поведения); г) социально-психологического (согласование социальных ролей, интересов, ценностных ориентаций).

Психологическая совместимость

Психологическая совместимость — *оптимальное соотношение личностных особенностей, психических качеств людей, соответствующее требованиям оптимизации их общения и деятельности* (Конюхов Н. И., 1996). При изучении психологической совместимости людей особое внимание уделялось индивидуальным особенностям

участников взаимодействия. Было выявлено, что наиболее совместимыми оказались (Обозов Н. Н., 1979; Шибутани Т., 1969):

1) люди, которые имеют высокую потребность в общении (особенно важным это является на первом этапе взаимодействия);
2) эмоциональные, неуравновешенные (аффективные) люди, предпочитающие иметь дело с себе подобными;
3) лица, которые имеют сильную нервную систему, склонные к взаимодействию с теми, у кого более слабая нервная система;
4) субъекты с разным практическим интеллектом.

Психологическая совместимость может возникать как при тождественности тех или иных качеств личности (общительность — общительность, эмоциональность — эмоциональность), так и при их противоположности (сильный — слабый).

Н. Н. Обозов (1979) выделил четыре **уровня совместимости**:

1) **психофизиологический уровень.** Общение воспринимается как удовлетворяющее, когда собеседник внешне привлекателен, симпатичен, приятно пахнет, имеет притягательный голос и т. п.;
2) **характерологический уровень.** Характерологические особенности и привычки собеседника не вызывают раздражения, а воспринимаются как проявление индивидуальности;
3) **психологический уровень**; область ролевого поведения. Взаимные ожидания от выполнения той или иной социальной роли (семейной, профессиональной и т. д.) подкрепляются реальным поведением партнеров по общению;
4) **социально-психологический, или личностный, уровень.** Общность мировоззрений, систем ценностей, вкусов способствует формированию симпатии и взаимопонимания между собеседниками.

Существует такое понятие, как **коммуникативная совместимость**. *Этот частный вид совместимости, возникающий на основе взаимопонимания и согласованности общей позиции, характеризуется отсутствием неблагоприятных последствий коммуникативного взаимодействия в виде напряжения, досады, психологического дискомфорта.*

Структура взаимодействия. Процесс взаимодействия людей состоит из функциональных единиц взаимодействия — актов, или действий. **Действие** состоит из четырех фаз:

- *фаза возбуждения, или импульс*, включает в себя первые стимулы к общению; на этой фазе происходит переключение человека от одного действия к другому;
- *фаза уточнения ситуации* связана с восприятием другого человека, ситуации и информации; на этой фазе осуществляется отбор значимостей, уточнение ситуации происходит в зависимости от личностных смыслов воспринимающего;
- *фаза непосредственного действия*: уточнив и оценив ситуацию, человек совершает необходимое действие;
- *фаза завершения* связана со сворачиванием действия и восстановлением равновесия индивида с окружающей средой.

Психологические феномены взаимодействия людей

В процессе взаимодействия люди оказывают влияние друг на друга, что отражается на результате совместной деятельности. В настоящее время описывают следующие феномены, возникающие в процессе взаимодействия.

Социальная фасилитация рассматривается как *тенденция, побуждающая людей лучше выполнять простые или хорошо знакомые задачи в присутствии других*, и как *усиление доминантных реакций в присутствии других людей* (Майерс Д., 2011). Понятие «фасилитация» ввел в научный обиход польский психолог Зайонц. В переводе с английского facilitate означает «облегчать», «помогать», «способствовать». Фасилитация возникает на основе положительных чувств субъектов взаимодействия по отношению друг к другу и к осуществлению совместной деятельности. Фасилитатором называют человека, положительно влияющего на общий настрой группы и способствующего эффективной деятельности каждого субъекта.

Социальная ингибиция — *тормозящее, негативное влияние социальных факторов или конкретного человека на мысли, чувства, активность человека или группы* (Андриенко Е. В., 2000). Данный феномен возникает обычно в условиях негативного отношения субъектов взаимодействия друг к другу. Сопровождается развитием патогенных психических состояний у одного или нескольких взаимодействую-

щих и коммуникативными барьерами. Явление, противоположное фасилитации.

Феномен социальной ингибиции был наглядно проиллюстрирован во время небезынтересного опыта, который проводился в 1920-х гг. в Берлине в школе К. Левина. Испытуемыми были студенты — люди по большей части малообеспеченные, недоедавшие в прямом смысле этого слова. Их усаживали за стол, полный яств, и предлагали угощаться вволю. Единственной помехой оказывался сам экспериментатор, который тоже усаживался за стол, но ничего не ел, а лишь внимательно следил за испытуемыми и что-то записывал в блокнот. Естественно, что в такой ситуации у испытуемых кусок не лез в горло и большинство выходили из-за стола голодным.

Эффект Рингельмана *заключается в зависимости размера индивидуального вклада в общее дело от количества участников: чем больше людей участвует в совместной деятельности, тем меньше индивидуальный вклад каждого отдельного участника.*

Первые опыты, в которых был выявлен этот эффект, относятся к 1927 г. Тогда в ходе экспериментов с поднятием тяжестей в группах с разным количеством человек было обнаружено, что по мере увеличения количества участников происходит постепенное снижение средних индивидуальных вкладов в итоги групповой работы. Так, если продуктивность одного человека, поднимающего штангу, принять за 100 %, то два человека «в четыре руки» в среднем преодолевают не в два раза больший вес, а лишь 93 % от суммы весов, которые могут поднять два человека по отдельности. КПД индивида в группе из восьми человек — только 49 % (Степанов С. С., 2004).

Признаки совместной деятельности:

- наличие единых целей участников;
- общая мотивация;
- разделение единого процесса деятельности на отдельные связанные действия;
- взаимосвязанность и взаимозависимость участников деятельности;
- координация и согласование деятельности;
- необходимость управления;
- наличие единого конечного результата;
- единое пространственно-временное функционирование участников деятельности.

Стратегии поведения по отношению к партнерам

Для описания типов поведения К. Томасом были выделены два показателя — ориентация человека на интересы других людей и внимание к своим собственным интересам.

По соотношению направленности на себя и направленности на партнера можно судить о развитии стратегии взаимодействия человека. **Стратегия взаимодействия** — *это совокупность доминирующих особенностей поведения человека, проявляющихся в той или иной социальной ситуации в отношениях с другими людьми.*

Выделяют пять основных стратегий взаимодействия.

Соперничество *заключается в стремлении человека добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого.* Конкуренция и соревнование представляют собой виды соперничества. Данная стратегия часто ведет к конфликту, поскольку соперничающие субъекты стремятся добиться своего любой ценой, настойчиво защищая свою точку зрения.

Компромисс *заключается в стремлении субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны.* В большинстве социальных ситуаций взаимодействия используется именно эта стратегия, так как социальные ситуации редко бывают настолько благоприятны, чтобы интересы обеих сторон были удовлетворены полностью.

Сотрудничество — *это стратегия взаимодействия, позволяющая партнерам прийти к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.* Это довольно редко встречающаяся стратегия, так как для ее реализации необходимо сочетание нескольких условий: 1) относительно благоприятная социальная ситуация; 2) психологическая совместимость участников взаимодействия; 3) их желание идти навстречу друг другу.

Приспособление — *это жертвование собственными интересами ради интересов другого человека.*

Для **избегания** *характерно отсутствие как стремления к удовлетворению интересов другого человека, так и тенденции к достижению собственных целей.*

Первые три стратегии — соперничество, компромисс и сотрудничество — относятся к активным стратегиям, свойственным ини-

циативным и предприимчивым людям, уверенным в своих силах. Индивиды с менее активной социальной позицией и сниженной самооценкой, скорее всего, выбирают стратегии приспособления и избегания.

Стили взаимодействия

С. Л. Братченко под **стилем** взаимодействия понимает *индивидуальную модель межличностного общения, предпочитаемую конкретным человеком.*

Критерии выделения стилей (табл. 2):

1) соотношение позиций собеседника (свобода, власть, подчинение);
2) степень взаимопонимания;
3) результаты, последствия и возможности взаимодействия.

Таблица 2. Стили межличностного взаимодействия (по С. Л. Братченко)

Стиль	Соотношение позиций	Степень взаимопонимания	Возможности
1. Диалогический	Полное равноправие, обоюдная свобода, доверие, уважение	Высокий уровень взаимопонимания	Максимальные возможности для самораскрытия, саморазвития обоих партнеров
2. Авторитарный	Неравноправие в отношениях, власть одного над другим	Нежелание понимать и сопереживать, требование быть понятым	Отсутствие возможностей для одного при максимальных возможностях для другого
3. Манипулятивный	Неравноправие в отношениях, власть одного над другим, в отличие от авторитарного стиля это осуществляется скрытно	Стремление скрыть свою позицию и желание раскрыть уязвимые стороны партнера	Собственное развитие осуществляется за счет партнера по общению

Стиль	Соотношение позиций	Степень взаимопонимания	Возможности
4. Альтруистический	Неравноправие в ущерб себе	Стремление к пониманию, сопереживанию; игнорирование своих проблем	Готовность безвозмездно способствовать развитию партнера по общению. Возможность развития собеседника за свой счет
5. Конформный	Отсутствие собственной позиции, присоединение к мнению партнера или группы	Стремление к некритическому согласию	Отсутствие возможностей для саморазвития
6. Индифферентный	Прагматическая позиция	Игнорирование психологических проблем взаимодействия	Отсутствие возможностей для развития другого

Типы взаимодействий

Наиболее распространенным является дихотомическое деление всех возможных видов взаимодействий на два противоположных вида: кооперацию и конкуренцию.

Кооперация, **или кооперативное взаимодействие**, *означает координацию единичных сил участников* (*упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил*). Важным показателем кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников совместной деятельности.

Выделяют *три вида кооперативного взаимодействия*:

- объединение индивидуальных усилий (например, учителя в одной школе);
- последовательная совместная деятельность (например, конвейер);
- собственно совместная деятельность (например, актеры, играющие в одном спектакле).

Конкуренция *заключается в соперничестве*. Наиболее яркой формой конкуренции является конфликт.

Конфликт *— это противоречие, возникающее между людьми по значимым для них аспектам взаимодействия и нарушающее их нормальное взаимодействие, а потому вызывающее со стороны участников конфликта определенные действия по разрешению возникшей проблемы в своих интересах.*

К основным характеристикам конфликтов можно отнести следующие:

1. Конфликт — это распространенная черта социальных систем, он неизбежен и неотвратим, а поэтому должен рассматриваться как естественный фрагмент человеческой жизни. Конфликт должен быть принят как одна из форм *нормального* человеческого взаимодействия.
2. Конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям. Наоборот, это один из основных процессов, служащих сохранению целого. Конфликт — это не всегда плохо.
3. Конфликт содержит в себе потенциальные позитивные возможности. Если мы перестанем воспринимать конфликт как угрозу и начнем относиться к нему как к сигналу, говорящему о том, что надо что-то изменить, мы займем более конструктивную позицию.
4. Конфликт может быть управляемым, причем управляемым таким образом, что его негативные, деструктивные последствия могут быть минимизированы, а конструктивные, возможно, усилены. Конфликт представляет собой ту область, с которой можно и нужно работать.

Выделяют конструктивные и деструктивные функции конфликта.

Конструктивные функции конфликта:

- *развивающая* — конфликт выступает источником развития, совершенствования процесса взаимодействия;
- *познавательная* — конфликт обнаруживает возникшее противоречие;
- *инструментальная функция* призвана разрешить противоречие;
- *перестроечная функция* имеет объективные последствия, связанные с изменением обстоятельств.

Деструктивные функции конфликта:

- почти все люди испытывают психологический дискомфорт, напряжение, подавленность или чрезмерное возбуждение;

- нарушается система взаимосвязей;
- понижается эффективность совместной деятельности.

Н. В. Гришина выделяет следующие *типы конфликтов*.

- *Социальный* (процессы, которые протекают на уровне макроструктур) — это такие социальный процесс или ситуация, в которых одна социальная группа находится в сознательной оппозиции по отношению к одной группе или более, поскольку эта группа (группы) преследует несовместимые цели.
- *Социально-психологический* (на уровне межгруппового и межличностного взаимодействия). Речь идет о малых группах, находящихся в непосредственном взаимодействии или на уровне взаимодействия личностей, их интересов и т. д.
- *Психологический* (внутриличностный уровень). Столкновение различных личностных образований (мотивов, целей, интересов), представленных в сознании индивида соответствующими переживаниями. Основное условие психологического конфликта — это субъективная неразрешимость ситуации.

Альтруизм и агрессия

Альтруизм — *мотив оказания кому-либо помощи, не связанный сознательно с собственными эгоистическими интересами* (Майерс Д., 2011).

Согласно **теории социального обмена** Дж. Хоманса, альтруизм — это оказание помощи. Подобно любому поведению в обществе, он мотивируется стремлением минимизировать расходы и увеличить, насколько возможно, доходы. Другие представители этого направления считают, что подлинно альтруистическая обеспокоенность положением других также может мотивировать людей (Майерс Д., 2011).

Теория социальных норм описывает две общественные нормы, которые мотивируют альтруизм: норма взаимности и норма социальной ответственности. Норма взаимности побуждает людей отвечать на помощь помощью и не вредить тому, кто ее оказал. Норма социальной ответственности вынуждает оказывать помощь нуждающимся, даже если они не в состоянии ответить тем же (Майерс Д., 2011). Ф. Зимбардо, М. Ляйппе считают, что социальная норма, которую

они назвали «правило чувства долга», или «правило последовательности», может стимулировать повторное проявление альтруизма: просьба о маленьком одолжении часто заставляет человека проявлять альтруизм (Зимбардо Ф., Ляйппе М., 2011).

Эволюционная теория признает два типа альтруизма: преданность роду и взаимность (Майерс Д., 2011).

Можно выделить несколько факторов, способствующих оказанию помощи.

1. Число очевидцев. Чем больше число очевидцев чрезвычайной ситуации, тем меньше из них замечает случившееся; тем меньше они склонны рассматривать ситуацию как чрезвычайную; тем меньше они склонны брать на себя ответственность по ее разрешению.
2. Влияние эмоций. Люди склонны помогать, когда они чувствуют вину перед кем-то, опечалены, счастливы.
3. Религиозность стимулирует оказание помощи.
4. Влияние ситуации. Стимулирует проявление альтруизма: а) пример окружающих, оказывающих помощь, б) наличие свободного времени.

Агрессия — *мотивированное поведение, противоречащее нормам и правилам сосуществования людей в обществе, наносящее вред объектам нападения* (*одушевленным и неодушевленным*), *приносящее физический ущерб людям или вызывающее у них психологический дискомфорт* (*отрицательные переживания, состояние напряженности, страха, подавленности и т. д.*) (Чернова Г. Р., 2005).

Практически все теории человеческой агрессии можно разделить на две большие группы. Первую группу составляют те теории, которые рассматривают агрессию как видовое поведение. Вторую — те, которые рассматривают агрессию как проявление индивидуальности личности.

Представители **инстинктивистской теории**, или теории влечения (З. Фрейд, К. Лоренц и др.), полагают, что агрессия возникает потому, что человеческие существа генетически или конституционально «запрограммированны» на подобные действия.

С точки зрения **бихевиористов** (А. Бандура, Л. Берковиц и др.), агрессивное поведение, как и другие формы поведения, является приобретенным и определяется тем, что человек стремится добиться максимального преимущества.

Фрустрационная теория Дж. Долларда возникла как противопоставление концепции влечений: здесь агрессивное поведение рассматривается как ситуативный, а не эволюционный процесс, т. е.

агрессия — это не автоматически возникающее в организме человека влечение, а реакция на фрустрацию, попытка преодолеть препятствие на пути к удовлетворению потребностей, достижению удовольствия и эмоционального равновесия.

Теории взаимодействия

Теория действия (М. Вебер, П. Сорокин, Т. Парсон). Социолог Т. Парсон предложил такую структуру социального действия:

а) деятель;

б) «другой» (объект, на который направлено действие);

в) нормы (по которым организуется взаимодействие;

г) ценности (которые принимает каждый участник);

д) ситуация (в которой совершается действие).

Данная схема оказалась слишком абстрактной, а потому непригодной для эмпирического анализа.

Теория социального обмена (необихевиоризм) Дж. Хоманса. Хоманс считал, что люди взаимодействуют друг с другом на основе своего опыта, взвешивая возможные вознаграждения и затраты. Он сформулировал четыре принципа взаимодействия.

1. Чем больше вознаграждается определенный тип поведения, тем чаще он будет повторяться.
2. Если вознаграждение за определенные типы поведения зависит от каких-то условий, человек стремится воссоздать эти условия.
3. Если вознаграждение велико, человек готов затратить больше усилий ради его получения.
4. Когда потребности человека близки к насыщению, он в меньшей степени готов прилагать усилия для их удовлетворения.

Таким образом, Хоманс рассматривает социальное взаимодействие как сложную систему обменов, обусловленных способами уравновешивания вознаграждений и затрат.

Теория социальной связи Я. Щепаньского. В данной теории описывается развитие взаимодействия. Центральным понятием является понятие социальной связи. Она может быть представлена как последовательное осуществление:

а) пространственного контакта;

б) психического контакта (взаимная заинтересованность);

в) социального контакта (совместная деятельность);

г) взаимодействия (определяется как систематическое, постоянное осуществление действий, имеющих целью вызвать соответствующую реакцию со стороны партнера);

д) социального отношения.

Психоаналитическая теория взаимодействия (З. Фрейд, К. Хорни, Г. Салливан). З. Фрейд считал, что межличностное взаимодействие определяется в основном представлениями, усвоенными в раннем детстве, и конфликтами, пережитыми в этот период жизни. Семья является прототипом взаимоотношений с внешним миром.

К. Хорни выделила три возможные компенсирующие стратегии, которые вырабатываются с детства и определяют характер взаимодействия с окружающими людьми:

- *движение к людям*;
- *движение против людей*;
- *движение от людей*.

Обычно все три стратегии используются достаточно равномерно, преобладание какой-нибудь одной может указывать на невроз.

Теория управления впечатлением Э. Гофмана. В основе теории лежит предположение, что ситуации социального взаимодействия напоминают драматические спектакли, в которых люди, как актеры, стремятся создавать и поддерживать благоприятное впечатление. Для проявления и выражения символического значения, с помощью которого можно произвести хорошее впечатление на других, люди сами готовят и создают соответствующие ситуации. Эту концепцию называют также **теорией социальной драматургии**.

Интеракционистская теория (Г. Блюмер, Дж. Мид, Ч. Кули, Р. Линтон и др.). Ключевое понятие этой теории — «взаимодействие», откуда и пошло название направления, в рамках которого разрабатывались теория символического интеракционизма и ролевая теория.

Теория символического интеракционизма Дж. Мида, Г. Блюмера. Любое взаимодействие людей осуществляется с помощью символов. Без символов не может быть ни человеческого общения, ни человеческого общества, так как символы обеспечивают средства, с помощью которых люди могут общаться. Блюмер сформулировал три основных положения теории:

1) человеческая деятельность осуществляется на основании значений, которые люди придают предметам и событиям;

2) эти значения есть продукт взаимодействия (интеракции) между индивидами;
3) значения являются результатом интерпретации символов, окружающих каждого индивида.

Теория роли (Т. Сарбин, Дж. Мид, Т. Шибутани). Чтобы интеракция продолжалась, каждый вовлеченный в нее должен еще и интерпретировать намерения других с помощью «принятия роли».

Социальная роль — это:

1) *совокупность требований, предъявляемых обществом к лицам, занимающим определенную социальную позицию;*
2) *сумма ожиданий человека по отношению к самому себе (каким я должен быть);*
3) *реальное поведение человека в той или иной ситуации* (Сарбин, Дж. Мид).

Т. Шибутани (1969) различает конвенциональные и межличностные роли. *Конвенциональные роли* означают предписанный шаблон поведения, которое ожидается и требуется от человека в данной ситуации. Обучение этим ролям происходит в процессе участия в организованных группах. *Межличностные роли* определяются взаимодействием людей друг с другом.

У. Шутц — автор концепции **динамики межличностных отношений** выделил три основных этапа межличностных отношений:

1) *включение во взаимодействие*;
2) *контроль* — установление иерархии в отношениях, стремление контролировать ситуацию или в противном случае находиться под контролем другого человека;
3) *интимность*.

Экспериментальная схема регистрации взаимодействий Р. Ф. Бейлза. Бейлз разработал схему, позволяющую регистрировать различные виды взаимодействия людей. С помощm. метода наблюдения фиксируются реальные проявления взаимодействия в соответствии с четырьмя категориями, или областями, взаимодействия.

1. Область позитивных эмоций:	а) солидарность;
	б) снятие напряжения;
	в) согласие.
2. Область решения проблем:	а) предложение, указание;

	б) мнение;
	в) ориентация других.
3. Область постановки проблем:	а) просьба об информации;
	б) просьба высказать мнение;
	в) просьба об указании.
4. Область негативных эмоций:	а) несогласие;
	б) создание напряженности;
	в) демонстрация антагонизма.

Теория транзактного анализа Э. Берна. Э. Берн (2003) для обозначения функциональной единицы общения ввел понятие транзакции. **Транзакция** *представляет собой взаимодействие двух эго-состояний индивидов, где под* ***эго-состоянием*** *понимается актуальный способ существования Я-субъекта*. Выделены три основных эго-состояния, в которых может находиться человек.

1. Эго-состояние **Родитель** проявляется в стремлении человека соответствовать нормам социального контроля, предъявлять идеальные требования, следить за тем, чтобы не нарушались запреты, соблюдались догмы и т. п.
2. Эго-состояние **Взрослый** обнаруживает себя в стремлении человека реально оценить ситуацию, рационально и компетентно решить все вопросы.
3. Эго-состояние **Ребенок** связано с эмоциональными переживаниями индивида.

В табл. 3 представлены возможные проявления эго-состояний.

Виды транзакций:

- **Дополнительные или параллельные**: *транзакции-стимул и транзакция-ответ не пересекаются, но дополняют друг друга.* Бывают равные и неравные дополнительные транзакции.
- **Пересекающиеся**: *транзакции-стимул и транзакции-ответ не совпадают.* Именно пересекающиеся транзакции часто являются причиной или следствием конфликта.
- **Скрытые**: *те транзакции, смысл которых не связан с наблюдаемым поведением; включают в себя одновременно два уровня — явный, выраженный вербально* (*социальный*), *и скрытый, подразумеваемый* (*психологический*). Явное и скрытое взаимодействия происходят с различных позиций. Обычно явное, открытое другим присутствующим, происходит с позиций Взрослый—Взрослый,

Таблица 3. Внешние проявления эго-состояний

Проявления	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения	Все знаю, что... Ты никогда не должен... Я не понимаю, как это допускают... и т. п.	Как? Что? Когда? Где? Почему? Возможно... Вероятно... и т. п.	Я сердит на тебя... Здорово... Отлично... Отвратительно... и т. п.
Интонации	Обвиняющие, снисходительные, критические, пресекающие и т. п.	Связанные с реальностью	Очень эмоциональные
Характерное состояние	Надменное, сверхправильное, очень приличное и т. п.	Внимательность, поиск информации	Неуклюжее, игривое, подавленное, угнетенное
Выражение лица	Нахмуренное, недовольное, обеспокоенное	Открытые глаза, максимум внимания	Угнетенное, подавленное, удивленное, восторженное и т. п.
Характерные позы	Руки в бока, «указующий перст», руки сложены на груди	Тело наклонено к собеседнику, голова поворачивается вслед за ним	Спонтанная подвижность (сжимает кулаки, дергает пуговицу и т. п.)

скрытое взаимодействие, направленное только на партнера, происходит с иной позиции. Скрытые транзакции бывают угловыми и двойными.

Стандартные цепочки транзакций образуют **игры**, которые противопоставляются спонтанному, открытому общению. Игры осуществляются для получения определенных «вознаграждений»: похвалы, снятия напряжения, структурирования времени, сочувствия и т. д. Различают три типа игр: в жертву, преследователя и избавителя.

Кроме анализа игр Э. Берн считал важным анализировать **жизненные сценарии**. Под сценарием он понимал *«то, что человек собирается сделать в будущем»* (Берн Э., 2003). То, что получается на самом деле, он называл жизненным путем. Основой жизненного сценария человека является его Родительское программирование. Ребенок принимает его по следующим причинам:

1) он получает уже готовую цель жизни, которую в противном случае пришлось бы выбирать самому;
2) программирование родителей дает ребенку уже готовый вариант структурирования своего времени, тем более что он будет одобрен родителями;
3) он узнает, как делать те или иные вещи и как вести себя в некоторых ситуациях (узнавать все самому интересно, но очень непродуктивно учиться на своих ошибках).

Следующий шаг транзактного анализа — анализ **позиции**, которая отражает отношение человека к миру вообще, к своему окружению — друзьям и врагам. Позиции бывают двусторонние и трехсторонние.

Двусторонние позиции базируются на понятиях «хорошо» (+) и «плохо» (–). Выделяют четыре основные позиции.

1. Я (–) — Ты (+). Я — плохой, ты — хороший. Это позиция, с которой человек рождается. С психологической точки зрения она депрессивна, а с точки зрения социальной — это самоуничижение. Такая позиция взрослого человека может способствовать появлению зависти по отношению к окружающим. А ребенка эта позиция часто побуждает подражать окружающим, учиться у них, она может трансформироваться со временем в три другие.
2. Я (+) — Ты (–). Я — хороший, ты — плохой. Это точка зрения превосходства, высокомерия, снобизма. Может сформиро-

ваться в детоцентрических семьях, когда ребенок видит, что все делается для него и ради него. В транзактной теории эта позиция трактуется как тупиковая: если я лучше всех, то на кого мне равняться, у кого учиться, к чьим словам прислушиваться?

3. Я (–) — Ты (–). Я — плохой, ты — плохой. Это установка безнадежности, которая может лежать в основе аутоагрессии и быть причиной суицидального поведения. Часто формируется в семьях риска, где ребенок чувствует себя заброшенным, никому не нужным, а поведение родителей не соответствует социальным нормам.
4. Я (+) — Ты (+). Я — хороший, ты — хороший. Это позиция здоровой, социально зрелой личности, которая отражает достойную жизнь, позитивный взгляд на ситуацию, веру в успех.

Трехсторонние позиции включают компоненты Я, Ты и Они:

1. Я (+), Ты (+), Они (+). В демократическом обществе эту позицию могут занимать целые семьи. Ее можно считать идеалом. Лозунг: «Мы любим всех!»
2. Я (+), Ты (+), Они (–). Эта позиция необъективная, как правило, ее занимает болтун, сноб или хулиган. Лозунг: «Мне нет до них дела!»
3. Я (+), Ты (–), Они (+). Это позиция недовольного человека, например миссионера: «Вы не так хороши, как те».
4. Я (+), Ты (–), Они (–). Это позиция критически настроенного человека, который смотрит на всех свысока: «Все обязаны преклоняться передо мной и быть таким, как я».
5. Я (–), Ты (+), Они (+). Позиция унижающего себя человека, святого или мазохиста. Лозунг: «Я хуже всех в этом мире!»
6. Я (–), Ты (+), Они (–). Позиция подхалима, когда человек делает что-то не по необходимости, а из снобизма: «Я пресмыкаюсь, и награда ждет меня, а не тех людей».
7. Я (–), Ты (–), Они (+). Позиция угодливой зависти или политической акции: «Она не любят нас, потому что мы хуже их».
8. Я (–), Ты (–), Они (–). Позиция пессимистов и циников, тех, кто уверен: «В наше время нет хороших людей».

Позиции тесно связаны с жизненным сценарием и часто влияют на характер игр.

Вопросы для самопроверки

1. Опишите структуру взаимодействия.
2. Какие социально-психологические феномены могут возникнуть в процессе интеракции?
3. Какие стратегии взаимодействия описал К. Томас?
4. Назовите функции конфликта.
5. Какие психоаналитические теории взаимодействия вы знаете?
6. Перечислите аспекты социальной роли.
7. Какие эго-состояния выделил Э. Берн?
8. Назовите виды транзакций.
9. Какие области взаимодействия выделил Р. Бейлз?
10. Перечислите принципы социального взаимодействия, сформулированные Дж. Хомансом.

Список рекомендуемой литературы

1. *Андреева Г. М.* Социальная психология. М., 2000.
2. *Андриенко Е. В.* Социальная психология. М., 2000.
3. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М., 2003.
4. *Гришина Н. В.* Психология конфликта. 2-е изд. СПб.: Питер, 2009.
5. *Зимбардо Ф., Ляйппе М.* Социальное влияние. СПб.: Питер, 2011.
6. *Конюхов Н. И.* Словарь-справочник практического психолога. Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 1996.
7. *Крижанская Ю. С., Третьяков В. П.* Грамматика общения. М., 1990.
8. *Кроник А. А., Кроник Е. А.* Психология человеческих отношений. Дубка, 1998.
9. *Левин К.* Разрешение социальных конфликтов. СПб., 2000.
10. *Майерс Д.* Социальная психология. 7-е изд. СПб.: Питер, 2011.
11. *Обозов Н. Н.* Межличностные отношения. Л., 1979.
12. Общение и оптимизация совместной деятельности. М., 1985.
13. *Пайнс Э., Маслач К.* Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2000.

14. *Рогов Е. И.* Психология общения. М., 2002.
15. *Степанов С. С.* Живая психология. Уроки классических экспериментов. М., 2004.
16. *Филатова О. Г.* Социальная психология. СПб., 2000.
17. *Чернова Г. Р.* Феномен жестокости (культурно-антропологический аспект). СПб., 2005.
18. *Шибутани Т.* Социальная психология. М., 1969.

Глава 5

ОСНОВЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

Понятие коммуникативной компетентности

Эффективность общения очень часто соотносят с доброжелательным, бесконфликтным, «мягким» взаимодействием людей. Это не совсем так. Эффективность коммуникации определяется прежде всего тем, достиг ли человек поставленной перед собой цели. Возможно, он должен прекратить отношения с кем-то или сказать ему то, что давно хотел, но не решался. Их общение в этом случае трудно будет назвать «гладким». Общаясь грубо, невзирая на чувства и эмоции другого, человек скорее добивается поставленной цели. Такое общение тоже можно назвать эффективным с точки зрения достижения поставленной цели.

Но все-таки гораздо больше усилий приходится тратить на то, чтобы наладить конструктивное общение, понять свою позицию и позицию партнера, четко подобрать техники и способы бесконфликтного взаимодействия. Более того, есть приемы, которые стоит довести до автоматизма, чтобы почувствовать реальную пользу от их применения в различных ситуациях общения.

Эффективность общения может быть рассмотрена с позиций разных подходов.

1. **Теория черт (Р. Кэттел, Г. Олпорт, А. Г. Шмелев и др.).** Представители этой теории выделяют личностные особенности, которые способствуют и препятствуют межличностному общению. К первым относят общительность, доброжелательность, толерантность, искренность и т. д. Ко вторым — подозрительность, замкнутость, агрессивность, равнодушие и т. д.

В объективном смысле черта — это устойчивая диспозиция индивида к определенному поведению в определенном широком или узком

классе ситуаций, сложившаяся в ходе формирования индивидуального опыта на основе взаимодействующих факторов: психофизиологической конституции (темпераментальный аспект, или черты-свойства), социального подкрепления ролевого поведения (характерологический аспект или черты-навыки), эмоционально-ценностного присвоения и конструирования идеальных образцов и целенаправленных стратегий (рефлексивно-личностный аспект, или черты-стратегии).

В субъективном смысле это субъективная категориальная единица опыта, в которой обобщены признаки определенного класса ситуаций и предписаний по поведению субъекта в этих ситуациях; это личностный конструкт, позволяющий быстро решать (за счет сокращенного перебора информативных признаков ситуации) задачу выбора стратегии поведения в текущей ситуации и одновременно — задачу переживания целостности Я.

2. **Концепция отношений (А. Ф. Лазурский, В. Н. Мясищев).** Отношения личности становятся регулятором поведения. Именно отношением личности объясняется, почему один и тот же человек терпелив к одним и нетерпим к другим людям. Постепенно формируется определенная система отношений каждой отдельно взятой личности. Вместе с тем общее позитивное отношение человека к миру — доброжелательность — это универсальный ключ к эффективному общению. Выделяют три класса отношений: отношение к себе самому, отношение к другим людям и отношение к миру в целом.

3. **Теория альтруистического эгоизма (Р. Докинз, Г. Селье).** Каждый человек подсознательно понимает, что в межличностном взаимодействии ему выгоднее, чтобы его любили. Раз это выгодно, этого надо добиться, т. е. это становится целью поведения.

4. **Ситуационная теория (Дж. Доллард, Н. Миллер, М. Шериф).** Очень многое в общении зависит от ситуативных факторов: погодных условий, количества участников, места взаимодействия и т. д. Многочисленные эксперименты подтверждают значимость данных факторов.

5. **Когнитивная теория (Дж. Келли, К. Левин, Л. Фестингер).** У каждого человека существует своя субъективная картина мира, поэтому одна и та же ситуация, преломляясь через нее, оценивается разными людьми по-разному. Это существенно влияет на поведенческую реакцию в ситуации взаимодействия. Таким образом, в данном подходе интегрируются концепция отношений и ситуативная теория.

Рассматривая особенности эффективного общения, остановимся на двух понятиях, лежащих в основе многих техник: **коммуникатив-**

ности и **коммуникабельности**. Важно отметить, что эти понятия не синонимичны. Под **коммуникативностью** понимается *владение процессуальной стороной контакта* (*сознательное использование экспрессии, владение голосом, умение держать паузу*). **Коммуникабельность** *же — это владение социальной стороной контакта* (*соблюдение в общении социальных норм, владение сложными коммуникативными умениями, например умениями выразить сочувствие, «вписаться» в разговор*).

Существует и такое понятие, как коммуникативная компетентность, которое по-разному трактуется исследователями.

Так, Петровская Л. А. считает, что **коммуникативная компетентность** — это *совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения* (Петровская Л. А., 1989), а Емельянов Ю. Н. — что это *ситуативная адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными* (*речевыми и неречевыми*) *средствами социального поведения* (Емельянов Ю. Н., 1985).

Мера коммуникативной компетентности — *степень успешности задуманных актов влияния и средства, используемые для того, чтобы произвести впечатление на других* (Емельянов Ю. Н., 1985).

Е. В. Сидоренко (2003) предлагает следующую схему коммуникативной компетентности:

Коммуникативная компетентность	=	коммуникативная ***способность*** коммуникативные ***умения*** коммуникативное ***знание***	} адекватные коммуникативным задачам и достаточные для их решения

Психологические сигналы при вступлении в контакт

Вербальные сигналы, располагающие к контакту:

1) отчетливое приветствие;
2) обращение к человеку по имени;
3) предложение сесть.

Невербальные сигналы, располагающие к контакту.

1. *Проксемика*:
   - угол поворота тела от 45 до 90 градусов (боковое положение передает сообщение: «Я не имею агрессивных намерений»);
   - угол наклона тела меньше прямого (тупой угол между собеседниками — это провал переговоров);
   - дистанция между партнерами соответствует специфике ситуации;
   - соотношение уровней в вертикальной плоскости таково, что глаза собеседников находятся на одном уровне.
2. *Позы*:
   - открытая, а не закрытая (конечности не скрещены, голова и корпус развернуты в сторону собеседника, ладони раскрыты, мышцы расслаблены, есть контакт глаз);
   - асимметричная, а не симметричная.
3. *Мимика:*
   - улыбка;
   - живое, естественно изменяющееся выражение лица.
4. *Взгляд:*
   - продолжительность контакта глаз — 3–5 с;
   - частота контакта — не реже 1 раза в минуту;
   - частота моргания — раз в 3–5 с.
5. *Такесика* — движение собеседников в пространстве. **Не допускаются:**
   - ритмические движения;
   - движения большой амплитуды;
   - резкие движения;
   - неритуализированные прикосновения.
6. *Паралингвистика:*
   - отчетливость речи;
   - доброжелательные интонации;
   - средняя громкость голоса;
   - низкий тон;
   - умеренная скорость речи.

А. А. Реан (2004) предлагает несколько основных правил позитивного общения.

1. *Говорить на языке партнера.* Данное правило имеет как психологический, так и лингвистический характер. Язык сообщения должен быть понятен всем субъектам общения.

2. *Проявлять уважение к партнеру.* Это правило — важнейший принцип конструктивного общения.
3. *Демонстрировать общность.* Варианты бесчисленны: это может быть общность интересов, целей, задач, привычек (желательно позитивных), каких-то внешних характеристик, имени наконец. Интересно, что подчеркивание общности не только одно из самых важных правил, но и самое древнее. Вспомним фразу Маугли из знаменитого произведения Киплинга: «Мы с тобой одной крови, ты и я!» В этом предложении содержится еще один важный нюанс: обращение «мы». Обратите внимание: не ты со мной, а мы с тобой.
4. *Проявлять интерес к проблемам партнера.* Мы понимаем, что большинство проблем знакомо многим людям — от маленькой ссоры супругов до смерти близкого человека. Но всегда нужно помнить о том, что для конкретного человека это проблема всегда будет индивидуальной, не похожей ни на чью другую. Именно поэтому и относиться к его проблеме нужно уважительно и с большим интересом, показывая, что вам это небезразлично.
5. *Представлять партнеру возможность выговориться.* Очень часто человеку необходимо дать возможность выговориться, внимательно выслушивая его. Как показывает практика, порой этого бывает достаточно, чтобы снять напряжение.

Для того чтобы дать человеку возможность выговориться, т. е. вербализовать мучающую его проблему, эмоциональное состояние, в психологии применяют определенные техники «Активного слушания».

Техники активного слушания

Будь первым, когда надо слушать,
и последним, когда надо говорить.

Э. М. Капиев

Одна восточная мудрость гласит: «Истина находится не в словах говорящего, а в ушах слушающего». И лексически и психологически слова «слушать» и «слышать» имеют абсолютно разный смысл. «Слышать» означает физически воспринимать звук, а «слушать» —

не просто направлять слух на что-либо, а сосредоточиваться на воспринимаемом, понимать значение принимаемых звуков. Известно, что в английском языке для обозначения соответствующих оттенков служат разнокоренные глаголы «to hear» и «to listen».

Есть такая поучительная легенда. К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение ораторскому искусству двойную плату. «Почему?» — задал вопрос удивленный ученик. «Потому, — ответил философ, — что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как нужно молчать и слушать». Этот ответ, прозвучавший более двух тысячелетий назад, перекликается с мнением писателя XX в. Л. Фейхтвангера, утверждавшего, что «человеку нужно два года, чтобы научиться говорить, и шестьдесят лет, чтобы научиться держать язык за зубами» (Панфилова А. П., 2001).

Умение слушать — это необходимое условие правильного понимания позиции партнера.

Активное слушание предполагает владение умениями самовыражения и действия и направлено на формулирование и решение коммуникативных задач, в то время как пассивное слушание — это смена состояний в процессе воздействия коммуникативных стимулов.

В настоящее время принято выделять следующие техники активного слушания (табл. 4).

Таблица 4. Техники активного и пассивного слушания

Активное слушание	Пассивное слушание
Попытки побудить партнера к разговору	Терпеливое ожидание того, чтобы партнер заговорил
Попытки точно воспринять сказанное партнером. Попытки убедиться в точности своего восприятия	Ожидание ситуации, когда окажется в состоянии сказать нечто действительно интересное Свободный поток собственных ассоциаций, возникающий в результате того, что уловил
Попытки удерживать излишне многословного или отвлекающегося партнера в рамках темы; попытки вернуть его к обсуждаемой теме	Отвлечение внимания на что-либо другое при сохранении «маски внимания». Ожидание, что партнер вернется к теме разговора Ожидание момента, когда партнер перестанет говорить

Техники активного слушания направлены на решение двух основных задач: 1) умение разговорить; 2) умение услышать и понять.

Задача 1: умение «разговорить»

№	Коммуникативные техники	Определения	Как это сделать?
1	Открытые вопросы	Вопросы, предполагающие развернутый ответ	Начинаются со слов: *Что? Как? Почему? Каким образом? Где? Если... то...? Какой?*
2	Закрытые вопросы	Вопросы, предполагающие однозначный ответ (например, сообщение точной даты, названия, указание на количество чего-либо и т. п.) или ответ «да» или «нет»	*Когда истекает срок сдачи проекта?* *Вас зовут...?* *Ты сможешь это сделать к завтрашнему дню?*
3	Альтернативные вопросы	Вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов	*Ты затрудняешься ответить, потому что не знаешь ответа, потому что ответ будет неприятным или потому что тебя просили мне пока ничего не сообщать?* *Сегодня вторник или среда?*

Задача 2: умение услышать

№	Техники	Определения	Как это сделать?
1	Вербализация, ступень А	Повторение: дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнером	*Дословное повторение последних слов партнера* *Добавление цитат из высказываний партнера к собственным фразам* (*Итак, ты считаешь...* (*далее — цитата*))
2	Вербализация, ступень Б	Перефразирование: краткая передача сути высказывания партнера	*Лаконичная формулировка сказанного партнером*

3	Вербализация, ступень В	Интерпретация: высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнера	*А) Уточняющие вопросы: Ты, наверное, имеешь в виду...? Вы, наверное, говорите это потому, что...? Б) Пробные вопросы или условные гипотезы: А может быть так, что ты считаешь, что...? А может быть так, что вы хотели бы...?*

Трудности эффективного слушания

- *Отключение внимания.* Отвлечь внимание может все, что действует необычно или раздражает.
- *Высокая скорость умственной деятельности.* Общеизвестно, что наше мышление опережает речь.
- *Антипатия к чужим мыслям.* Как правило, человек больше ценит свои мысли, потому что легче отслеживать именно их, нежели заставлять себя следить за «ходом мыслей» другого.
- *Избирательность внимания.* Часто в целях самозащиты от ненужной информации наш мозг непроизвольно выбирает то, что представляет для нас наибольший интерес. Поэтому у каждого человека есть привычка переводить свое внимание с одного объекта (субъекта) на другой.
- *Потребность вставить реплику.* Очень часто речь другого вызывает у нас сильное желание перебить, ответить, «встрять» в его речь. В этом случае мы перестаем, как правило, слушать другого человека.

Общепризнанный мастер общения, знаменитый психотерапевт К. Роджерс пишет, что «основным препятствием во взаимном межличностном общении является наше естественное стремление оценивать, судить, одобрять или не одобрять... настоящее общение возникает тогда, когда мы слушаем с вниманием. Это значит смотреть на высказываемые идеи и отношения с точки зрения другого человека, чувствовать, что это значит для него, встать на его позицию относительно того, о чем он говорит» (К. Роджерс, 1994).

Памятка Иствуда Атватера

«Как надо и как не надо слушать». Приемы правильного слушания

1. Проанализируйте свои привычки. Каковы ваши сильные стороны? Какие вы делаете ошибки? Знание своего умения слушать — первый этап в изменении привычек.
2. Не уходите от ответственности за общение. Помните, что в общении участвуют как минимум два человека. Один говорит — другой слушает, причем в роли слушающего каждый выступает попеременно.
3. Будьте физически внимательными. Используйте все средства невербального общения (поворот, позу, жесты) и формы активного слушания. Помните, что говорящий хочет общаться с живым, внимательным собеседником, а не с каменной стеной.
4. Сосредоточьтесь на том, что говорит собеседник. Должна быть сознательная концентрация внимания.
5. Старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника. Помните, что люди передают свои мысли и чувства «закодированными» в соответствии с социально принятыми нормами.
6. Наблюдайте за невербальными сигналами говорящего. Следите за выражением его лица, за тем, как часто он смотрит на вас пристально и как поддерживает с вами визуальный контакт. Обратите внимание на то, как близко он сидит, следите за тоном голоса и скоростью речи.
7. Придерживайтесь одобрительной установки по отношению к собеседнику. Это создает благоприятную атмосферу для общения.
8. Старайтесь выразить понимание. Пользуйтесь приемами рефлексивного слушания. для того чтобы понять, что в действительности чувствует собеседник и что он пытается сказать.
9. Слушайте самого себя. Это особенно полезно для выработки умения слушать других. Когда вы озабочены или эмоционально возбуждены, то меньше всего способны слушать то, что говорят другие. Если же чье-то сообщение затронет ваши чувства, выразите их, дайте знать о них собеседнику: это прояснит ситуацию и поможет вам слушать других лучше.

10. Отвечайте на просьбы соответствующими действиями. Помните, что часто цель собеседника — получить что-либо реально ощутимое, например информацию, или изменить мнение, или заставить сделать что-либо.

Типичные ошибки общения

Слушая собеседника, НИКОГДА:

1) не принимайте молчание за внимание. В идеале нужно уметь переходить от высказывания к слушанию легко и естественно;
2) не притворяйтесь, что слушаете. Лучше признаться, что вы не слушаете и сослаться, например, на занятость;
3) не перебивайте без надобности. Если уж это произошло, помогите восстановить прерванный разговор;
4) не делайте поспешных выводов. Помните: всевозможные оценки — барьер содержательного общения;
5) не задавайте слишком много вопросов. Количество закрытых вопросов следует свести к минимуму. Множество открытых вопросов в известной степени также подавляет собеседника, лишает его инициативы и заставляет принимать оборонительную позицию;
6) никогда не говорите собеседнику: «Я хорошо понимаю ваши чувства»;
7) не будьте излишне чувствительными к эмоциональным словам. Это может помешать понять смысл сообщения. Собственные чувства могут блокировать понимание того, что вам действительно необходимо узнать;
8) не давайте совета, пока не просят. Если же его просят, применяйте техники рефлексивного слушания, чтобы узнать, чего на самом деле хочет собеседник;
9) не прикрывайтесь слушанием как убежищем, думая при этом о «своем».

(Атватер И., 1988)

В ситуции межличностного и межгруппового взаимодействия может возникнуть психологическое напряжение. Существуют техники, с помощью которых можно его регулировать (табл. 5).

Таблица 5. Техники регуляции напряжения

Снижают напряжение	Повышают напряжение
1. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, личностных черт и др.)	1. Подчеркивание различий между собой и партнером
2. Вербализация эмоционального состояния: а) своего б) партнера	2. Игнорирование эмоционального состояния: а) своего б) партнера
3. Проявление интереса к проблемам партнера	3. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
4. Предоставление партнеру возможности выговориться	4. Перебивание партнера
5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах	5. Принижение партнера, негативная оценка личности партнера, приуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего
6. В случае вашей неправоты — немедленное признание ее	6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации	7. Поиск виноватых и обвинение партнера
8. Обращение к фактам	8. Переход на «личности»
9. Спокойный уверенный темп речи	9. Резкое ускорение темпа речи
10. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела	10. Избегание пространственной близости и контакта глаз

Вопросы для самопроверки

1. Назовите основные подходы к изучению эффективности в общении.
2. Какие психологические сигналы при вступлении в контакт мы используем?
3. Какие коммуникативные техники позволяют «разговорить» партнера по общению?
4. Перечислите техники активного слушания.

5. Назовите техники, способствующие снижению эмоционального напряжения во взаимодействии.
6. Назовите техники, повышающие эмоциональное напряжение во взаимодействии.
7. Перечислите основные трудности эффективного слушания.

Список рекомендуемой литературы

1. *Атватер И.* Я вас слушаю... М., 1988.
2. *Дерманова И. Б., Сидоренко Е. В.* Психологический практикум. Межличностные отношения: Методические рекомендации. СПб., 2001.
3. *Дерябо С. Д., Ясвин В. А.* Гроссмейстер общения. М., 1996.
4. *Емельянов Ю. Н.* Активное социально-психологическое обучение. Л., 1985.
5. *Лабунская В. А.* Невербальное поведение. Ростов-на-Дону, 1986.
6. *Панфилова А. П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учеб. пособие. СПб., 2001.
7. *Петровская Л. А.* Компетентность в общении. М., 1989.
8. Психология влияния: Хрестоматия / Сост. А. В. Морозов. СПб., 2001.
9. *Реан А. А.* Психология личности. Социализация, поведение, общение. СПб., 2004.
10. *Роджерс К. Р.* Взгляд на психотерапию. Становление человека. М., 1994.
11. *Сидоренко Е. В.* Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб., 2004.
12. *Сидоренко Е. В.* Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб., 2003.

Глава 6

ТРУДНОСТИ ОБЩЕНИЯ. ДЕФИЦИТНОЕ ОБЩЕНИЕ

Трудности общения

Трудности общения в отличие от коммуникативных барьеров, о которых уже шла речь в нашем пособии, сопровождаются нервно-психическим напряжением. Они различаются:

1) по степени нервно-психического напряжения;
2) по типу ситуаций;
3) по степени влияния на успешность общения.

В. Н. Куницыной предложена общая классификация трудностей межличностного общения. Она выделяет:

1. *Субъективно переживаемые трудности*, не всегда проявляющиеся в конкретном социальном взаимодействии и не очевидные для партнера. К ним относятся социальная неуверенность, робость, застенчивость, неумение установить психологический контакт.
2. *Объективные трудности,* т. е. трудности, обнаруживающие себя в условиях непосредственных контактов и снижающие успешность процесса общения и удовлетворенность его протеканием. Это трудности: 1) коммуникативного характера, связанные с психофизиологическими особенностями личности, полнотой владения вербальными и невербальными средствами общения, и 2) социального характера, связанные с владением нормами, правилами психологической культуры общения и ее сформированностью.

Социальная неуверенность нередко возникает в условиях ролевого общения, чаще при социальном неравенстве; обнаружена ее связь с социальным интеллектом.

Робость — *поведенческая и характерологическая черта, обуславливающая трудности, которые появляются при необходимости принять решение, сделать выбор.*

Застенчивость — *это свойство личности, которое возникает у человека, постоянно испытывающего трудности в определенных ситуациях межличностного неформального общения. Оно проявляется в состоянии нервно-психического напряжения, отличается разнообразными нарушениями вегетатики, психомоторики, речевой деятельности, эмоциональных, волевых, мыслительных процессов и рядом специфических изменений самосознания*.

По причине обусловленности (в рамках психической нормы) трудности делятся на первичные и вторичные.

Первичные трудности зависят от природных свойств человека. Их отличает более жесткая предопределенность и неизбежность возникновения.

Вторичные трудности могут быть *психогенными* и *социогенными*. Первые — следствие психологических травм, стрессов, фрустраций, неадекватной самооценки; результатом являются прежде всего негативные изменения в доверительном общении. Социогенные трудности — следствие внешних барьеров (коммуникативных, смысловых, лингвистических, ситуативных), неудачного опыта социальных и эмоциональных контактов, ошибок воспитания, определенных условий развития личности человека.

В ходе исследования, проведенного В. Н. Куницыной в 1991 г. (было опрошено около 500 петербургских школьников юношеского возраста), были выявлены самые распространенные трудности: застенчивость (25–35 %), отчужденность (18 %), глубокая интровертированность (16 %).

П. Пиконис и Ф. Зимбардо нашли, что застенчивые люди не только обладают меньшей экстравертированностью, но и слабее, чем не испытывающие застенчивости, контролируют свое поведение в ситуациях социального взаимодействия, а также более озабочены взаимоотношениями с окружающими (Зимбардо Ф., 1987).

У мужчин такая личностная особенность часто коррелирует с нейротизмом.

Застенчивость особенно часто проявляется в юности. Застенчивым людям, как правило, легче контактировать с младшими по возрасту, чем со старшими и более компетентными людьми. Застенчивый человек скорее слушает, чем говорит сам. Затруднения в общении, испытываемые застенчивым человеком, часто приводят к тому, что он замыкается в себе, и это, в свою очередь, нередко ведет к одиночеству, невозможности создать семью.

П. Пилконис и Ф. Зимбардо выявили негативные последствия крайней степени застенчивости.

1. Застенчивость способствует социальной изоляции и тем самым полностью или частично лишает человека радости общения и социальной (эмоциональной) поддержки.
2. Человек оказывается уязвимым в стрессовых ситуациях из-за неразвитости навыков социального взаимодействия.
3. Не имея опыта искреннего и откровенного общения, застенчивые люди склонны думать о себе как об ущербных, не подозревая, что другие также могут испытывать смущение. В результате у них складывается неправильное представление о социальном поведении.
4. Застенчивость не позволяет другим людям положительно оценить достоинства человека, которому она свойственна. Иногда смущение расценивается как замкнутость, отчужденность, высокомерие, зазнайство, скрытность.
5. Застенчивость удерживает человека от того, чтобы выражать свое мнение и отстаивать свои права.
6. Застенчивость, как правило, сопровождается негативными переживаниями одиночества, тревожности и депрессии, она усугубляет чрезмерную сосредоточенность на себе и своем поведении.

Противоположность застенчивых людей — **беззастенчивые**. Это чрезмерно свободные в общении, общительные до навязчивости, бесцеремонные люди. В. Н. Куницына выделяет пять типов (групп) беззастенчивых:

- Очень темпераментные люди, импульсивные, у которых отсутствует контроль над словами.
- Плохо воспитанные люди, а также те, кто ориентирован на самоутверждение.
- Возбудимые психопаты, истероидные личности, эгоцентричные, бесцеремонные.
- Люди морально ущербные, карьеристы, беззастенчивые в самом худшем смысле этого слова. Самовлюбленные и наглые, хотя внешне вежливые.
- Неадекватно адаптированные, застенчивые; те, кто, пытаясь преодолеть свою застенчивость, впадают в другую крайность.

Дефицитное общение

К трудностям общения, в основе которых лежит дефицит доверительного общения, можно отнести одиночество, аутичность и отчужденность.

Одиночество — *это эпизодически острое ощущение беспокойства и напряжения, связанное со стремлением иметь дружеские и интимные отношения.*

Выделяют следующие **типы** одиночества:

- *космическое* — соотнесенность человека с природой и миром, самоотчужденность;
- *культурное* — потеря связи с культурным наследием, разрыв поколений;
- *социальное* — отторжение значимой группой; результатом могут быть смятение и депрессия;
- *межличностное* — неудовлетворенность сложившимися отношениями.

Виды одиночества:

- *депривационное* (на судне, в больнице, госпитале и т. д.). Ограниченный круг общения, нет земли, солнца и т. п., возникает потребность в свежей информации, скука;
- *изоляция* (пенсионный возраст, молодая мать с ребенком);
- *партнерское одиночество* (синдром «белой вороны», аутсайдеры) — неглубокие, неинтимные отношения, нет человека, людей, с которыми была бы тесная связь;
- *субъективное одиночество,* характерное интеллектуальным людям: фактически контакты есть, но не покидает постоянное ощущение, что его «никто не понимает»;
- *брачное одиночество* — отсутствие супруга.

Важно отметить, что рассматривать одиночество нужно не с позиции внешнего наблюдателя. Следует выделять способы восприятия и оценки одинокой личностью своей социальной жизни. Дело в том, что хотя два человека могут иметь «объективно» сходные образцы социальных отношений, вполне возможно, один из них чувствует себя одиноким, а другой — вполне удовлетворенным. Значение одиночества для человека может меняться в зависимости от социальной группы, возраста, исторического периода и культурной среды.

Выделяют три основных компонента одиночества: аффективный, поведенческий и когнитивный. Интересно, что люди пытаются не просто найти причины своего одиночества, но и систематизировать представления о нем. Эти представления могут иметь как субъективный, так и объективный характер.

Субъективными причинами одиночества считаются: определенные характеристики личности (стеснительность, застенчивость, замкнутость, неуверенность, пессимизм); особенности эмоционально-волевой сферы личности (частые депрессии); восприятие себя как физически непривлекательного.

К *объективным*, или *ситуативным, причинам* можно отнести: изначальные события (например, разрыв любовных отношений, смерть близких), отношение к своему окружению как к бесперспективному с точки зрения заведения приемлемых отношений и др.

Карл Роджерс рассматривал одиночество как отчуждение личности от ее истинных внутренних чувств.

Существуют следующие личностные реакции на одиночество.

- *Утрата смысла жизни.* Является первым признаком одиночества.
- *Скука*. Все становится скучным, даже то, что раньше радовало.
- *Апатия*. Общее снижение тонуса, быстрая усталость, возможно снижение умственной деятельности.
- *Эмоциональная напряженность.*
- *Суицидальные мысли* — перенесение душевного недуга на телесный.
- *Соматизация страдания.*
- *Негибкость личностных качеств. Консервативность.*
- *Снижение биологической и социальной адаптивности*. Перестает бороться за свои интересы, стремления.
- *«Падение» личности*. Снижение профессиональных качеств, склонность к зависимостям, синдром «бомжа».
- *Снижение самооценки*. Часто — придирчивость ко всем своим чертам, способностям, достижениям.
- *Снижение саморегуляции* (эмоционального контроля, волевой регуляции).
- *Разрушение «высшего Я»* — идеальных стремлений, эстетического вкуса, нравственных принципов, идеалов.
- *Рост агрессии и аутоагрессии.*
- *Снижение длительности жизни.*

Аутизм и аутичность

Слово **«аутизм»** произошло от гр. autos, которое переводится как «сам».

Психологический словарь предлагает следующее определение **аутизма**. Это *сложное, порой болезненное состояние личности, выражающееся в чрезмерной ее самоуглубленности, в уходе от контактов с окружающими, в отчуждении, в погружении в мир собственных переживаний.* Американская ассоциация по аутизму рассматривает его как *глубокое врожденное нарушение, имеющее бионеврологический характер, которое обычно проявляется в течение первых трех лет жизни.* До сих пор среди ученых нет однозначного мнения по поводу причин возникновения данного состояния человека. Самые распространенные из них — генетические, родовые травмы, вирусные заболевания, хромосомные нарушения.

В настоящее время критерием диагностики аутизма считаются те характеристики поведения, которые проявляются в трех основных сферах (триада нарушений; Винг Л., 1993):

- нарушение социального взаимодействия;
- нарушения социального общения;
- ограниченные интересы и действия.

По мнению Л. Винг, следствием этих нарушений у людей оказывается жесткая модель поведения, включающая в себя стремление к сохранению постоянства, стереотипного движения, ограниченные интересы и т. д. Эти характерные черты проявляются у каждого ребенка по-разному.

Основные критерии определения аутизма

1. Проявления аномального развития до трех лет.
2. Качественные нарушения в социальном взаимодействии (три из пяти):
   - отсутствие контакта «глаза в глаза», странное положение тела, выражение лица, использование жестов неадекватно ситуации;
   - неспособность к установлению дружеских отношений, которые характеризуются взаимными интересами, деятельностью и эмоциями;

- отсутствие попытки (или очень редкие попытки) найти в других людях утешение и любовь в моменты стресса или когда им плохо и/или неспособность самому выразить утешение, сочувствие;
- отсутствие проявления радости, когда другие ее проявляют;
- отсутствие проявления социальности и эмоций и /или отсутствие изменения в поведении в зависимости от социального контекста.

3. Качественные нарушения в коммуникации (два из пяти):
   - задержка или полное отсутствие речи, не сопровождающееся попыткой компенсировать это альтернативными способами коммуникации (невербальными средствами);
   - неспособность начать или поддержать разговор, неспособность обмениваться репликами при общении;
   - стереотипное, повторяющееся использование средств языка;
   - аномалии в высоте тона голоса, ударении, скорости, ритме и интонации речи;
   - отсутствие разнообразия при ролевой игре или в раннем возрасте при социально имитирующей игре.
4. Ограниченные, повторяющиеся, стереотипные модели поведения, процессов и действий (два из шести):
   - всепоглощенность стереотипными и ограниченными интересами;
   - специфическая привязанность к определенным предметам;
   - настойчивое требование соблюдения специфических, нефункциональных ритуалов и заведенного установившегося порядка;
   - стереотипные и повторяющиеся двигательные маневризмы, включающие в себя ворчание, хлопанье, взмахи руками, сложные движения всего тела;
   - настойчивое внимание к частям предметов или нефункциональным игровым материалам (обнюхивание, ощупывание поверхностей, слушание шумов);
   - расстройство по поводу мелких, незначительных изменений в окружающей обстановке.

Существует также понятие **аутичности**, которое рассматривается как *свойство личности, проявляющееся в норме и не относящееся к сфере психопатологии*. Эта черта отражается на всей сфере контактов человека; дефицитность общения такого человека отчасти вынуж-

денная, отчасти неизбежная. Многие черты поведения аутичного ребенка напоминают сглаженный, нечетко выраженный аутизм. Однако такой ребенок обладает компенсаторными механизмами, которые при благоприятных условиях позволяют ему удовлетворительно адаптироваться в среде сверстников.

Отчужденность

Аутичных и отчужденных людей объединяет то обстоятельство, что они испытывают дефицит общения, хотя причины, приводящие к недостатку полноценного общения с людьми, в этих группах различны.

Отчужденность — *охлаждение и разрыв с ближайшим окружением, выпадение из социальных связей; на личностном уровне проявляется как чувство бессилия перед повседневными проблемами, бессмысленности происходящего; сопровождается апатией и аполитичностью, дефицитом теплого сердечного общения*. Это термин, который употребляется и в обыденном языке, и в разных науках, чаще всего в философии, психологии, криминологии, социологии. В отличие от философии в социологии и психологии отчужденность описывается в терминах ожиданий и всегда понимается как свойство личности, в достаточной степени осознаваемое.

Стержень отчужденности — **аномия**, *это состояние дезорганизации личности, возникающее в результате ее дезориентации*. Причиной такой дезориентации может быть социальная ситуация, в которой имеет место конфликт норм, когда личность сталкивается с противоречивыми требованиями, либо ситуация отсутствия норм. В науке термин «аномия» впервые был использован теологами для обозначения пренебрежения законом, в том числе и сакральным.

Вопросы для самопроверки

1. Чем отличаются трудности общения от коммуникативных барьеров?
2. Назовите основные трудности общения.
3. Дайте определения робости и застенчивости.

4. Что относится к дефицитному общению?
5. Какие выделяют типы одиночества?
6. Чем отличается аутизм от аутичности?
7. Каковы основные признаки аутизма?
8. Что такое отчужденность?

Список рекомендуемой литературы

1. *Абульханова-Славская К. А.* Российская проблема свободы, одиночества и смирения // Психологический журнал. 1999. № 5.
2. *Гилберт К., Питерс Т.* Аутизм. Медицинское и педагогическое воздействие. М., 1998.
3. *Зимбардо Ф.* Застенчивость. М., 1987.
4. *Ильин Е. П.* Психология индивидуальных различий. СПб.: Питер, 2011.
5. *Коэн Ш.* Как жить с аутизмом? М., 2008.
6. *Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М.* Межличностное общение. СПб.: Питер, 2001.
7. Лабиринты одиночества. М., 1989.
8. Психология влияния: Хрестоматия / Сост. А. В. Морозов. СПб., 2001.
9. *Реан А. А.* Психология личности. Социализация, поведение, общение. СПб., 2004.
10. Самосознание и защитные механизмы личности: Хрестоматия. Самара, 2003.
11. *Сидоренко Е. В.* Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб., 2004.
12. *Сидоренко Е. В.* Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб., 2003.
13. *Феррари П.* Детский аутизм / Пер. с фр., примеч. О. А.Власовой. М., 2006.
14. *Швалб Ю. М., Данчева О. В.* Одиночество: социально-психологические проблемы. Киев, 1991.

Глава 7

ПУБЛИЧНОЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ

Передо мной полтораста лиц, не похожих одно на другое, и триста глаз, глядящих мне прямо в лицо. Цель моя — победить эту многоголовую гидру... В одно и то же время приходится изображать из себя ученого, и педагога, и оратора, и плохо дело, если оратор победит в вас педагога и ученого или наоборот.

А. П. Чехов

Основные этапы подготовки к выступлению

Аудитория мало изменилась с чеховских времен. Действительно, любой выступающий должен умело сочетать в себе роли, названные в эпиграфе. Мы полагаем, что для удачного выступления необходима еще одна роль — роль психолога, ведь умение «зажечь» публику, заинтриговать своей темой, увлечь, повести за собой тоже является показателем высокого мастерства выступающего. Итак, мы выделяем четыре основные роли, в которых оказывается выступающий:

- ученого, анализирующего явления и факты;
- оратора, убеждающего слушателей;
- педагога;
- психолога, устанавливающего контакт с аудиторией в целом и с каждым в отдельности.

Существует негласное правило: «Хорошее выступление — это хорошо подготовленное выступление».

Демосфен, которого по праву считают величайшим мастером устной политической речи, был великим афинским оратором. Каждый знает, что Демосфен набивал рот камешками, когда учился красиво и правильно говорить. Существует известная то ли история, то ли легенда, которую оставил потомкам знаменитый Плутарх, составивший жизнеописание Демосфена. Легенда о том, как косноязычный заика стал великим оратором.

Демосфен родился в древнегреческом городе Афины. Хотя ораторское искусство в древнейшие времена знали и в Египте, и в Ассирии, и в Индии, именно Эллада считалась родиной красноречия. Нигде красноречие не пользовалось такой популярностью и таким влиянием, как в античной Греции, а особенно в Афинах.

Жизнь многих древних греков была связана с публичными выступлениями: политики высказывали свое мнение в собрании совета и на народных собраниях, полководцы говорили зажигательные речи перед войском, любой граждан полиса защищал себя перед судом, а также выступал на многолюдных празднествах, дружеских встречах и поминках. В этих условиях умение красиво и убедительно говорить было необходимым условием жизни каждого. Поэтому неудивительно, что Демосфен с ранней юности мечтал стать оратором.

Демосфену было всего семь лет, когда умер его отец. Он оставил в наследство будущему оратору и его пятилетней сестре крупное состояние, но их опекуны оказались людьми недобросовестными и жадными. Они не заботились об образовании и воспитании детей, не платили жалованье учителям. Демосфен рос слабым, физически недоразвитым, он картавил и заикался. Как-то раз, еще будучи мальчиком, Демосфен упросил своего воспитателя взять его на заседание суда, чтобы послушать знаменитого оратора. Демосфен был впечатлен речью и рукоплесканиями толпы, покоренной силой выступления прославленного оратора. Это побудило Демосфена к самостоятельным занятиям ораторским искусством.

Четыре года молодой человек прилежно учился у Исея, одного из самых выдающихся учителей красноречия в Афинах. Простота слога, сжатость и значительность содержания, строгая логика доказательства, риторические вопросы — все это было заимствовано Демосфеном у Исея.

Однако первое выступление закончилось для Демосфена полным провалом. Толпа его освистала: шум, смех и выкрики не дали

ему закончить речь. Неудача Демосфена вполне понятна: говорил он очень тихо, речь его была невнятной, он заикался и картавил. Невербальные послания публике тоже оказались безуспешными, к тому же он время от времени подергивал плечом и совершенно не умел держаться перед публикой.

Второе выступление перед народным собранием также оказалось провальным. Легенда утверждает, что новый мощный импульс для продолжения работы над собой Демосфен получил благодаря своему другу, известному афинскому актеру. Демосфен пожаловался ему на свои неудачи и на то, что народ не ценит и не понимает глубокого содержания его выступлений. В ответ на сетования Демосфена актер попросил его прочесть какой-нибудь отрывок из Софокла или Еврипида. Демосфен прочел. Когда он закончил, актер повторил то же самое, но с такой выразительностью, что Демосфену показалось, будто он слышит совсем другие стихи. Демосфен понял, что выразительность придает речи необычайную красоту и желание внимать оратору с удвоенным вниманием.

Демосфен решил во что бы то ни стало исправить недостатки своей речи. Он уединился и, чтобы не было соблазна нарушить одиночество, обрил себе полголовы. Он решил тренироваться каждый день по несколько часов до тех пор, пока ни отрастут волосы. Чтобы исправить нечеткое произношение, он, как мы уже говорили, набирал в рот камешки и добивался чистой и ясной речи. Для развития силы голоса и постановки дыхания Демосфен громко читал стихи, когда поднимался в гору. Он приходил на берег моря и старался говорить так громко, чтобы его голос заглушал шум прибоя. Чтобы справиться с картавостью, Демосфен купил щенка: он слушал, как рычит щенок, и пытался повторять за ним «рыкающие» звуки. А избавиться от подергивания плечом Демосфен решил очень оригинальным способом. Он подвешивал к потолку острый меч, вставал так, чтобы острие слегка касалось непослушного плеча, и репетировал. Острие меча больно кололо его каждый раз, когда строптивое плечо дергалось. Это заставляло Демосфена все время контролировать свое тело. Друг-актер учил его «правильным» жестам и полному владению пространством, чтобы Демосфен мог свободно держаться перед публикой.

Ко времени достижения Демосфеном совершеннолетия от довольно крупного наследства остались крохи. Опекуны отдали ему лишь дом с рабами, а большую часть денег и имущества присвоили себе. Молодой человек пытался уговорить опекунов добровольно вернуть наследство, но безрезультатно. Тогда он решил добиваться

возврата похищенных денег в суде. Чтобы успешно вести дело, нужно было хорошо знать афинские законы, а самое главное — уметь хорошо и убедительно говорить.

Так уж случилось, что самостоятельная жизнь Демосфена началась с судебного процесса, на котором он выступал с речами против опекунов-расхитителей. Суд растянулся на целых пять лет. Опекуны пытались избежать ответственности, уничтожив завещание отца Демосфена и другие важные документы, но все-таки были осуждены. И хотя молодому человеку не удалось вернуть наследство полностью, многолетняя борьба с опекунами закалила характер будущего оратора, развила в нем упорство и настойчивость.

После долгих усилий Демосфен достиг своей цели: он стал выступать перед народом и снискал славу великого оратора. Демосфен никогда не говорил без подготовки, всегда строго держался предмета своей речи, не любил пустой болтовни. В его речах необыкновенная простота выражения соединялась с величайшей силой чувства и мысли: он то говорил спокойно, воздействуя на разум слушателей, то покорял их силой чувств.

Эта легенда служит доказательством того, что тщательная, разносторонняя подготовка способна сделать оратором любого из нас. Конечно, великих ораторов единицы, но искусством красиво и правильно говорить может овладеть каждый.

Основные этапы подготовки к выступлению показаны на рис. 2.

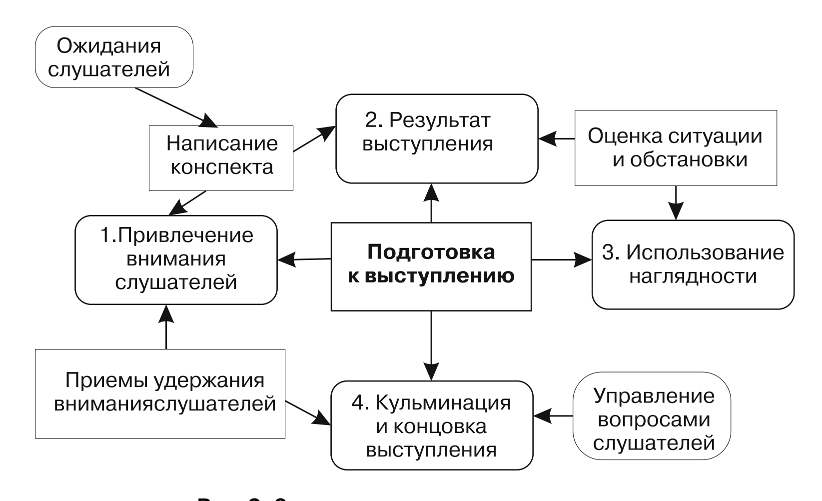


Рис. 2. Схема подготовки к выступлению

Виды публичных выступлений

М. Р. Львов (2003) выделяет следующие виды публичных выступлений:

- информационное;
- убеждающее;
- побуждающее.

Информационная речь

Преобладает функция передачи знаний. Прежде всего оратору необходимо обращать внимание на рациональный, логический аспект, следить за порядком изложения своих мыслей, раскрывать причинно-следственные связи.

Убеждающая речь

Ее цель, с одной стороны, с помощью логических доводов доказать или опровергнуть какое-либо положение, с другой — вызвать у слушателей те или иные чувства. Эмоциональный аспект может выходить на передний план.

Побуждающая речь

Ее задача заключается в том, чтобы в интересах коллектива и общества побудить слушателей к тем или иным действиям. Особенностью побуждающей речи является то, что вам как оратору необходимо воздействовать на волю слушателей и вдохновить их на практическую деятельность. Чаще всего такая речь представляет собой «оперативную» речь, поэтому не планируется заранее; ее содержание может измениться в зависимости от событий.

Вместе с тем следует помнить, что разные виды выступлений тесно переплетаются.

Начиная готовиться, не стоит забывать, что любое выступление должно быть не только информативным, но и стимулирующим мыслительные процессы слушателей, т. е. развивающим, кроме того, оно обязательно должно быть доказательным. Можно выделить как минимум два вида логических доказательств:

- прямое — это обоснование суждений на каком-нибудь несомненном факте, из которого непосредственно выводится истинность тезиса. Например, «все мы — представители какой-то национальности»;

- косвенное, которое применяется тогда, когда истинность тезиса лучше доказывать не напрямую, а посредством опровержения противоположного тезиса, т. е. когда можно доказать ложность противоположного. Например, «если бы мы были одинаковыми, то...».

Психологические условия интересного выступления

Первое условие — осознание слушателями личностного смысла в приобретении знаний в данной области и по конкретной теме. Важно понимание полезности преподносимых лектором знаний и для себя лично.

Второе условие — осознание новизны излагаемого материала, однако новизна должна быть связана с предыдущими знаниями, быть последовательной.

Третье условие — это побуждение и стимулирование мышления слушателей. Прежде чем узнать, «что и как», у них должны возникнуть вопросы «почему и откуда». Выступающему желательно ставить слушателя в положение мыслящего, ищущего и желающего узнать нечто новое о том, что интересует его в данный момент. Понятно, что если человека что-то забыл, то он тут же включает мышление. В результате выступление должно доставлять моральное удовлетворение как слушателю, так и выступающему (Иванова С. Ф., 1978).

Существует как минимум *пять вариантов подготовки речи и ее произнесения*.

1. Написать текст вступления, а затем прочитать его слушателям.
2. Написать текст выступления, несколько раз прочитать его, а затем произнести речь по памяти, иногда заглядывая в рукопись.
3. Подготовить только краткие записи.
4. Выступать без каких-либо подготовленных материалов.
5. Написать текст, подготовить к нему презентацию и с ней выступать перед слушателями.

Конечно, универсальных рекомендаций быть не может. В каждом отдельном случае удобен один-единственный вариант. Но собственный опыт авторов пособия подсказывает, что второй вариант наиболее оптимальный, а пятый — наиболее современный.

Причины, по которым стоит писать конспект и пользоваться им.

1. Во время выступления велика вероятность потерять мысль по объективным (вопросы слушателей, неожиданные изменения, неадекватная обстановка и др.) или субъективным причинам (волнение, плохое самочувствие и т. д.).
2. Возможно, вам предстоит выступать по этой же проблематике спустя какое-то время, и у вас уже будет готовый тест.
3. При написании конспекта мы продумываем не только план, но и слова, фразы, примеры, что дает возможность быть более уверенным и подготовленным.

Этапы подготовки речи

Таким образом, в подготовке речи можно выделить две основные фазы (Введенская Л. А., Павлова Л. Г., 1996):

- докоммуникативную, т. е. подготовку выступления;
- коммуникативную — взаимодействие с аудиторией.

Докоммуникативная фаза

Докоммуникативная фаза включает в себя:

1) анализ проблемы, ситуации;
2) формирование целей, задач, общего подхода к выступлению и собственной позиции;
3) подготовку речи и аргументации выводов;
4) подбор необходимых документов и материалов;
5) учет возрастного и полового факторов.

В **докоммуникативной** фазе выделяют два начальных этапа:

1) определение темы и цели выступления;
2) оценка аудитории и обстановки.

Работа на этих этапах имеет характер учета и оценки объективных данных: тема и цель выступления обычно задаются программой, расписанием и т. п. Состав аудитории и обстановка также не выбираются выступающим.

Определение темы и цели выступления

Тему выступления следует выбирать тщательно. Если есть возможность, то нужно остановиться на том, что хорошо знакомо и интересно лично выступающему. Тогда это, возможно, будет интересно и значимо для других. Затем нужно попробовать сузить тему выступления так, чтобы она представляла наибольший интерес. Необходимо решить: описывать ли предмет, разъяснять ли что-либо о предмете, оспаривать ли некую точку зрения или излагать новую версию. Не надо пытаться «втиснуть» слишком много материала в ограниченное время. Еще Шекспир сказал: «Где мало слов, там вес они имеют».

Если есть возможность, следует подумать над будущей речью несколько дней. За это время появится множество новых идей.

Стержневая идея — это основной тезис, который необходимо ясно сформулировать с самого начала. Знание цели усиливает внимание. В речи может быть несколько стержневых идей, но не более трех.

Стержневая идея дает возможность задать определенную тональность выступления. Например, доклады на научно-технические темы могут произноситься с сердитой, упрекающей интонацией, смысл которой состоит в непроизносимых, но подразумеваемых выражениях типа «Если вы не сделаете этого, то пожалеете» или «Не могу понять, почему вы не делаете то-то и то-то». Подобный слегка раздраженный тон позволяет докладчику эффективнее донести свою идею до слушателей.

Возможны следующие **интонационные окраски** выступлений:

1) мажорная;
2) беспечная или юмористическая;
3) шутливая;
4) сердитая или упрекающая;
5) мрачная;
6) торжественная;
7) предостерегающая;
8) просительная.

Сформулировать основной тезис — значит ответить на вопрос, зачем говорить (цель) и о чем говорить (средства достижения цели).

Требования к основному тезису выступления:

1) фраза должна утверждать главную мысль и соответствовать цели выступления;
2) суждение должно быть кратким, ясным, легко удерживаться в кратковременной памяти;

3) мысль должна пониматься однозначно, не заключать в себе противоречия.

После подготовки плана выступления полезно проконтролировать себя, задав себе такие вопросы.

1. Вызывает ли мое выступление интерес?
2. Достаточно ли у меня знаний по данному вопросу и данных?
3. Смогу ли я уложиться в отведенное время?
4. Соответствует ли мое выступление уровню моих знаний и опыту?

Оценка аудитории и обстановки

Спросите себя: «Кто мои слушатели?» Если ответить затруднительно, то лучше представить себе группу из двух-трех человек, к которым обращено выступление, и готовить речь для них. Обязательно нужно принять во внимание следующие характеристики аудитории:

1) возраст;
2) уровень образования;
3) профессия;
4) цель прихода людей на выступление;
5) уровень заинтересованности в теме;
6) уровень осведомленности в данном вопросе.

Желательно заранее поговорить с несколькими людьми из предполагаемой публики, чтобы лучше узнать аудиторию.

Место выступления — очень важный фактор успешного выступления. Для того чтобы чувствовать себя уверенно, нужно заранее прийти в зал и осмотреться. Если предполагается использование микрофона, то его необходимо отрегулировать.

Кодирование

Оценка темы, цели и аудитории является основой и фоном следующего этапа докоммуникативной фазы — «кодирования», т. е. создания сообщения на данную тему, с заданной целью, для данной аудитории и в соответствии с конкретной обстановкой. Этот этап включает:

1) подбор материалов;
2) композиционно-логическое оформление речи;
3) использование фактологического материала;
4) работу над языком и стилем выступления.

Фактологический материал. Цифровые данные для облегчения восприятия лучше демонстрировать посредством таблиц и графиков, а не зачитывать. Лучше всего, когда в устном выступлении количество цифрового материала ограниченно, на него лучше ссылаться, а не приводить полностью, так как цифры скорее утомляют слушателей, нежели вызывают интерес.

Докоммуникативная фаза обязательно должна завершаться репетицией выступления. Потренироваться можно, выступая перед близкими или друзьями, можно использовать средства аудиозаписи и видеозаписи, чтобы проконтролировать хронометраж, качество выступления, — одним словом, посмотреть на себя со стороны.

Коммуникативная фаза

> Сила слова беспредельна. Удачного слова часто достаточно было, чтобы остановить обратившееся в бегство войско, превратить поражение в победу и спасти страну.
>
> *Жирарден*

Коммуникативная фаза — это произнесение речи, ответы на вопросы слушателей, ведение дискуссии и т. д.

Оратору, стремящемуся к достижению успеха, к конструктивному результату, необходимо тщательно подготовить выступление. Во время такой подготовки следует обратить внимание на свои манеры, учесть сложившиеся у будущей аудитории ритуалы и субординацию.

Любое выступление, как правило, состоит из трех частей: вводной, основной, заключительной.

Рассмотрим структуру выступления подробнее.

Структура выступления

> Слушатель не сосуд, который нужно наполнить, а факел, который нужно зажечь.
>
> *И. Гете*

Один государственный деятель на вопрос о том, сколько времени ему потребуется на подготовку к очередному выступлению по теле-

видению, ответил: «Если я должен говорить всего 10 минут, то на подготовку мне потребуется неделя. Если в моем распоряжении будет один час, то мне нужно два дня. Если же время моего выступления неограниченно, тогда я могу начать хоть сейчас».

Все дело в том, что чем короче выступление, тем более внимательно нас будут слушать. Как уже говорилось, наше внимание активно «работает» не постоянно, а лишь в определенные фазы либо тогда, когда нам особенно интересно. Поэтому чем лучше мы начнем свое выступление, тем больше будем вознаграждены, удерживая внимание слушателей в течение всего времени.

Вводная часть

Тот, кто хорошо начал, может считать свое дело выполненным наполовину.

Гораций

Самое трудное в лекции — это начало. Первые слова, обращенные к слушателям, должны привлекать внимание, создавать определенный настрой. Успех публичного выступления во многом зависит от того, как мы выходим к аудитории. Хорошо известно, что первое впечатление формируется в течение тридцати секунд. Изменить его позже намного сложнее, чем сразу произвести благоприятное впечатление.

Не стоит начинать говорить тотчас же после того, как вас представили аудитории. Сделайте паузу, посмотрите три-четыре секунды на тех людей, которые пришли вас послушать, чтобы установить с ними первичный зрительный контакт.

Можно начинать выступление с «риторического вопроса» или с незаконченной фразы, заставляющей задуматься. Важно заинтересовать публику с самого начала.

Существуют приемы, способствующие удержанию внимания слушателей. Приведенные ниже примеры можно использовать как во вводной части выступления, так и в процессе чтения, особенно если мы имеем дело с лекцией, длящейся не один час.

Риторический вопрос. Такой вопрос не требует ответа, но заставляет человека задуматься. Пример: «Что бы вы сделали с этой тысячей рублей, если бы я вам ее сейчас отдала?»

«Драматизация». Сознательно драматизируя, мы наглядно и увлекательно, зачастую незаметно для слушателей, вводим их в тему нашего выступления.

Сопоставление всех «за» и «против». Этот прием наиболее целесообразно использовать в том случае, когда предстоит выступление по довольно сложной теме, которая еще недостаточно разработана и представляет собой некую проблему. Пример: «Как вы думаете, те, кто начинает курить, знают, что это вредно? Ответ очевиден. При этом процент курящей молодежи постоянно возрастает. Тема нашей беседы — "Причины курения современных подростков"».

Занимательное приключение из прошлого или настоящего. Чтобы оживить публику, хорошо использовать метод собственной исповеди или происшествия, подходящих к теме выступления. Это позволит преодолеть сдержанность и предвзятость слушателей и изменить их мнение (чтобы у них не создавалось впечатления о «безнадежном теоретике», «молодом и неопытном», «чистом практике», «чиновнике»).

«Неожиданность». Любое неожиданное действие или фраза заставляет слушателей «включиться» и оказаться в состоянии «здесь и сейчас». Много раз используя этот метод, мы пришли к выводу о его действительной полезности, уместности и, что важно, универсальности. Слушатели любого возраста замечательно реагируют на него. Пример: вы включаете телевизор, неожиданно видите перед собой дуло пистолета во весь экран и говорите: «Сегодня наша лекция будет посвящена достоинствам и недостаткам современной рекламы».

Истории, вызывающие сочувствие. Данный прием ориентирован в первую очередь на женскую аудиторию, для которой, как известно, эмоциональный фон зачастую важнее рационального.

Исторический эпизод. Этот прием, как правило, интересен многим, так как история относится к тем наукам, которые большинство людей знает и к которым относится с уважением.

Апелляция к авторитету. Стоит помнить, что «героя» необходимо выбирать в строгой зависимости от особенностей слушателей.

Начиная лекцию, не следует забывать, что желательно сразу сообщить ее тему, можно рассказать о ее цели и плане.

Темп изложения вводной части должен быть выше темпа изложения основного материала — это заставляет слушателей сосредоточиться и психологически собраться.

Вводная часть занимает, как правило, 10–15 мин.

Основная часть выступления

При переходе от вводной части к основной надо сделать паузу, которая также помогает слушателям собраться.

Изложение основной части материала строится по следующим принципам:

- *индуктивный метод* — рассуждение от частного к общему, от фактов к выводам;
- *дедуктивный вывод* — рассуждение от общего к частному, выдвижение общих положений и разъяснение их на примерах;
- *ступенчатый метод* — последовательное изложение одного вопроса за другим. Рассмотрев проблему, докладчик больше не возвращается к ней;
- *исторический метод* — рассуждение в хронологической последовательности;
- *концентрический метод* — материал организуется вокруг главной проблемы, единого центра. Выступающий анализирует предмет со всех сторон, с помощью разных определений (примеров, объяснений), переходя от поверхностного уровня рассмотрения к более глубокому;
- *метод аналогии* — сопоставление сходных явлений, событий, фактов;
- *метод контраста* — сравнение полярных, противоположных друг другу предметов, проблем, явлений.

Заключительная часть

Шекспир сказал: «Все хорошо, что хорошо кончается», и это особенно верно, когда мы говорим о хорошей речи. Фраза: «Мое время истекло, поэтому я должен закончить» вызывает у аудитории чувства недоумения и досады. Обязательно следует поблагодарить слушателей и дать им возможность задать вопросы. Еще в процессе чтения лекции нужно позаботиться о ее завершении. Самое важное — это правильно рассчитать время. Надо постараться сделать так, чтобы остались минуты для вопросов и неожиданных моментов: общих обсуждений, объяснений, которые заранее трудно предугадать. Обычно, завершая выступление, мы отвечаем на вопросы, даем методические указания к самостоятельной работе, комментируем предлагаемую

литературу. Заканчивать выступление желательно конструктивно по содержанию и положительно по эмоциональному настрою. Самое сильное впечатление оставляет у слушателей заключение, благодаря которому у них возникает эмоциональный отклик. Заключение может содержать в себе призыв, мотивацию к деятельности, вызывать интерес к дальнейшему сотрудничеству.

Существуют *приемы эффективного завершения лекции*. К ним относятся:

- заключение в форме собственного или исторического примера;
- заключение в форме призыва к действию;
- заключение — эмоциональное воздействие.

Вспомните об эффекте Зейгарник. Всегда, когда остается некоторая незавершенность, выступление не только лучше запоминается, но и заставляет задуматься о сказанном.

В целом у заключения две главные цели:

1) закончить речь так, чтобы она напоминала аудитории о том, что мы сказали;
2) повторить сказанное, чтобы аудитория задумалась над нашим сообщением.

Приемы управления вниманием

А. Айви (2005) выделяет несколько приемов управления вниманием во время выступления. Важный способ фокусировки внимания — прием **установления «зрительного контакта»**. Очень многие пользуются им, зная его эффективность. Обводя аудиторию взглядом, необходимо пристально смотреть не на одного человека, а на нескольких человек в аудитории. Постепенно у каждого появляется впечатление, что общаются лично с ним. Установление зрительного контакта широко используется в любом общении (не только в массовом, но и в межличностном, деловом). Пристально глядя на человека, мы привлекаем его внимание. Постоянно уходя от чьего-то взгляда, мы показываем, что не желаем общаться. Стоит помнить и о том, что наш взгляд должен быть «удобен» человеку, у него не должно появиться впечатление, что мы разглядываем его или тем более оцениваем. Рекомендуется смотреть в точку посередине лба человека. Зрительный контакт используется не только для привлечения внимания при публичном выступлении, но и для того, чтобы удерживать аудиторию.

Существует такой прием, как **«повышение голоса»** — простейшее средство привлечения внимания. Речь, конечно, идет не о повышении голоса до крика. Это недопустимо не только по морально-этическим, но и тактическим соображениям, так как крик любого человека — явный признак его слабости и бессилия. Но при этом нельзя не признать, что некоторое повышение голоса, особенно в начале фразы, не только привлекает внимание, но и оказывает дополнительное воздействие на партнера

Прием **«четкость»**. Он заключается в том, что наша речь должна быть четкой, ясной, логичной и понятной. Монотонность и бормотание не только мешают восприятию фраз, но и раздражают людей. При публичном выступлении однозначно следует исключить из речи слова-паразиты или характерные словесные шаблонные обороты.

Прием **«акцентировки»**. Он используется в тех случаях, когда необходимо обратить особое внимание слушателей на самые важные моменты в сообщении. Это можно сделать с помощью прямой и косвенной акцентировки. Прямая акцентировка достигается за счет употребления таких фраз, как «Прошу обратить внимание», «Важно отметить, что...», «Необходимо подчеркнуть, что...» и т. д. Косвенная акцентировка заключается в том, что места, к которым нужно привлечь внимание, выделяются из общего строя общения, контрастируя с окружающим фоном и автоматически привлекая внимание. Это может быть более длинная пауза, выразительный взгляд в зал, какой-то особый жест или повышение/понижение интонации

Прием **«навязывание ритма»**. Согласно психологическим исследованиям, слушатели устают примерно через 20 мин. после начала выступления. Кроме того, внимание человека постоянно колеблется. Если специально не прилагать усилий к тому, чтобы все время держать внимание аудитории во время публичного выступления, то оно неотвратимо будет «уходить» или переключаться на что-то другое. Наша речь не должна быть монотонной и однообразной. Иначе даже заинтересованный слушатель будет с трудом удерживать внимание, его будет клонить в сон. Именно здесь и применяется прием «навязывания ритма». Постоянное изменение характеристик голоса и речи — наиболее простой способ задать нужный ритм публичного выступления. Говоря то громче, то тише, то быстрее, то медленнее, то скороговоркой, то нейтрально, собеседник как бы навязывает слушателям свою последовательность переключения внимания, не дает им возможности расслабиться и что-то пропустить.

Прием «переформулировки» заключается в том, что уже высказанная мысль произносится по-новому, с помощью иных слов и выражений. Это целесообразно, когда речь идет о сложных или очень значимых для аудитории вопросах.

Прием «гиперболы», т. е. **преувеличения**, предназначен для того, чтобы заострить внимание слушателей. Но потом следует четко изложить свою позицию по затронутой проблеме. Для иллюстрации возьмем рассказ Остапа Бендера о Нью-Васюках, в котором он, чтобы привлечь внимание жителей Васюков, живописно расписал будущий мировой шахматный центр. Остап Бендер не просто преувеличил, он раздул до вселенских масштабов перспективу развития маленьких Васюков — и поставил при этом многоточие. Чтобы не оказаться в роли мошенника, подобного знаменитому персонажу Ильфа и Петрова, после использования приема «гипербола» надо обязательно сказать, что у вас иная или несколько отличная точка зрения от той, что была высказана ранее. То есть сделать то, чего не сделал «товарищ Бендер»: сказать слушающим и верящим вам людям о сделанном вами преувеличении.

Прием «три раза». Учитывая особенности восприятия и запоминания, можно три раза повторить самую важную мысль в разных местах публичного выступления. Например, информацию о месте или времени проведения какого-либо мероприятия, номер телефона или название бренда.

«Эффект края». Один из известных законов памяти гласит: «Лучше всего запоминается первая и последняя информация («крайняя»). Этот прием можно удачно использовать также при желании акцентировать внимание на определенном материале.

Метафоры в тексте выступления. Они облегчают понимание и усиливают эмоциональное воздействие. Строятся по принципу «Я вижу нечто, как...»

Виды метафор:

- пространственные;
- телесные;
- ядерные: природа, механизмы, борьба;
- универсальные: драгоценные камни, цветы, геометрические фигуры, музыкальные лады, породы собак и др.

Использование **предикатов** (речевых ключей доступа). Для каждого образного выражения или метафоры характерен уникальный набор слов, соответствующий различным сенсорным системам (ви-

зуальной, аудиальной, кинестетической). Пример визуального предиката: «Я могу представить себе это»; аудиального: «Это звучит правильно»; кинестетического: «В наше время налоги задавили всех».

Кроме того, существует ряд предикатов, которые не обозначают определенную сенсорную систему, но используются в речи, например «знать», «понимать», «считать» (табл. 6).

Таблица 6. Предикаты, соответствующие различным сенсорным системам

Визуальные	**Аудиальные**	**Кинестетические**	**Полимодальные**
Ясно видеть	Хорошо звучать	Ухватить	Понимать
Как в зеркале	Отраженное эхо	Отскочить	Отражать
Видеть	Слышать	Чувствовать	Воспринимать
Пустой	Глухой	Оцепенелый	Отсутствующий
Показывать	Объяснять	Пройти через	Демонстрировать
«Есть глазами»	Гармонировать	Уступать	Соглашаться
Показной	Громкий	Напыщенный	Нарочитый
Обозревать	Репетировать	Снова пройтись	Повторять
Слепой	Глухой	Бесчувственный	Невоспринимающий
Указывать на	Упоминать	Касаться	Ссылаться на

Важно, чтобы в речи использовалась различные предикаты. Речь должна апеллировать к разным органам чувств.

Контакт с аудиторией

Мудрец хоть знает, но вопрос задаст,
Чтоб знанья укрепить.
Глупец не знает, но не спросит нас,
Чтоб знающим прослыть.

Персидская поговорка

Любое выступление должно по возможности включать в себя обратную связь. Это достигается с помощью проблемных вопросов, вопросов по изученному материалу, организации мини-столкновений между слушателями и т. д. Стоит помнить о доступности и нагляд-

ности материала: невербалика, юмор, примеры, смена видов деятельности, эмоциональность, образность (как показывает статистика, большинство из нас — визуалы) — все эти факторы облегчают восприятие.

А. А. Инджиев (2007) выделяет несколько аспектов обратной связи с аудиторией, на которые полезно ориентироваться выступающим:

- насколько активно аудитория слушает выступление (необходимы дополнительные средства привлечения внимания). Лучшие индикаторы — кивки слушателей и контакт глаз со слушателями, находящимися в разных частях помещения, в боковой части зала и на «галерке»;
- выбор скорости представления материала и управление темпом его подачи. Можно выбрать несколько наиболее «быстрых» и наиболее «медленных» слушателей и, ориентируясь на оба этих полюса, маневрировать темпом подачи материала;
- вовлечение слушателей в обсуждение проблемы, когда их участие уместно. Это можно сделать, напрямую обращаясь к тем, кто обладает знаниями и опытом, касающимися обсуждаемого вопроса, приглашая высказаться его или предоставив слово тому, чьи жесты и движения указывают на желание говорить. Сигналом могут быть поднятая рука или сердитая реакция на чье-то замечание, озабоченное выражение лица, кивок головой или внезапное изменение поведения, показывающее, что человека только что осенила блестящая мысль.

Управление вопросами слушателей

Когда у группы появляются вопросы, может возникнуть напряженная и неоднозначная ситуация. Неграмотно построенный ответ может свести на нет всю предыдущую речь, а также, что очень важно, лишить нас доверия со стороны слушателей. Чтобы этого не произошло, предлагаем воспользоваться некоторыми практическими рекомендациями.

1. Помните: если есть вопросы, значит, тема *интересна*, нас слушают, поэтому необходимо держаться как можно спокойнее и увереннее, прежде всего нельзя забывать о невербальных проявлениях. Признаками беспокойства, неуверенности (бессознательно «читаемых» слушателями) могут быть: неуверенная, неустойчивая

поза, жесты, перечеркивающие так называемую линию контакта (т. е. вертикальные), кручение в руках какого-либо предмета, поглядывание на дверь и др.

2. Очень важно *похвалить* спрашивающего, например: «Ваш вопрос украсил мою речь». Это не только поможет установить более доверительные отношения, но и даст время собраться с мыслями.
3. Если вам сложно собраться с мыслями и отвечать на вопросы в процессе выступления, заранее попросите *слушателей записать их* и задать во время заключительной части. Важно, что иногда эти вопросы «отпадают» сами собой благодаря дальнейшему раскрытию темы.
4. *Переадресуйте* вопрос всей аудитории. Это даст вам возможность:
   - вовлечь в работу всю группу, а не беседовать с отдельным человеком;
   - обдумать вопрос и собраться с мыслями;
   - сделать слушателей более активными участникам процесса, а в результате они лучше запомнят материал.
5. Нет ничего страшного в том, что вы не можете ответить на тот или иной вопрос. Когда вы честно *признаетесь, что не готовы сразу дать ответ*, это выглядит более профессионально, чем в случае, когда вы стараетесь скрыть свое незнание за невразумительными фразами. Существует и другой прием: отвечайте (особенно по значительным событиям, явлениям), но с некоторой оговоркой: «мне кажется», «по-видимому», «может быть», «можно предположить» и т. п.
6. Часто в одном высказывании слушателя содержится несколько вопросов. *На сцепленные вопросы необходимо отвечать раздельно*, так как это позволяет расставить логические акценты и выявить, объективизировать скрытую провокацию.
7. Есть и такой прием — *«якорь на вопрос»*, который заключается в обещании ответить позже, если вопрос не по теме.

Существуют *общие правила ответов на вопросы*, которые описывает Н. М. Тимченко (1992).

1. Ответ должен быть правильным и точным. Если вы не уверены в точности информации, лучше вовсе не отвечать, чем отвечать неверно. Однако любой докладчик должен быть достаточно эрудированным.

2. Ответ должен быть по существу заданного вопроса. Для реализации этого правила необходимо прежде всего понять, в чем его смысл, что именно хотел услышать человек, что ему неясно. Важно помнить, что один и тот же вопрос можно задать с разной интонацией.
3. Ответ должен быть понятен аудитории. Он может быть грамотным и правильным, но осложненным при этом слишком узкой терминологией. Ответ может также не соответствовать возрастным особенностям слушателей. Меткую характеристику таким ораторам дал Э. Рейлих: «Он умел так хранить секреты, что ни одно из его выступлений нельзя было понять».
4. Ответ по возможности должен быть живым. Вот пример. В беседе с космонавтом А. А. Леоновым на встрече в США один из репортеров спросил:

— Не слишком ли дорого обходится исследование космоса?

— Конечно, дорого, — ответил Леонов. — Наверное, и испанской королеве было жалко денег на экспедицию Колумба. Но она дала их. И кто знает, когда бы открыли Америку, если бы королева пожадничала.

5. Ответ должен быть кратким. Нельзя забывать, что ответ на вопрос — это не лекция. Здесь нет необходимости освещать все стороны вопроса. Иногда короткий ответ стоит целой лекции или доклада. Высоко оцениваются слушателями лаконичность ответов, краткость и в то же время полнота их. Если же ответы ораторов длинны, то, по меткому замечанию Монтескье, они «наверстывают длиною то, что не хватает у них в глубину».

Виды вопросов

- провокационный;
- злобный;
- альтернативный;
- конструктивный;
- блокирующий;
- некорректный;
- уточняющий;
- встречный;
- атакующий;
- уводящий;
- наивный.

В связи с этим выделяют следующие цели, которые ставят перед собой слушатели:

- познать истину;
- показать себя;
- увести в сторону;
- показать другой путь;
- дискредитировать идею;
- скомпрометировать выступающего;
- проверить лектора;
- блокировать новое;
- навязать конфронтацию и др.

Невербальная сторона публичного выступления

Магию и привлекательность голоса сложно переоценить. Начинающие ораторы часто пренебрегают голосовыми характеристиками (тембром, громкостью), не знают, как управлять своим голосом. Сведущие мастера публичных выступлений не только знают все о своем голосе, но неустанно его совершенствуют. Мало кто знает один из секретов актерского мастерства: даже актеры с огромнейшим стажем работы в театре занимаются голосом ежедневно.

Возможно, вы довольны своим голосом, но следует помнить, что человек слышит свой голос иначе, чем слышат его другие; ведь звук проходит через воздушные каналы, соединяющие наши рот и уши. Ваш голос может стать мощным и эффективным инструментом воздействия и передачи информации, а может оказаться инструментом пытки для слушателя, если сделать его монотонным и неприятным для слуха.

Голос производит впечатление на окружающих, передает состояние человека, дополняет и обогащает вербальное сообщение. По характеру речевого звучания аудитория судит о темпераменте и эмоциональном состоянии говорящего. Официальная обстановка требует умения управлять голосом, говорить внятно и четко. Кроме того, хорошо звучащий голос тонизирует нервную систему говорящего, придает уверенность, создает необходимый эмоциональный тон выступления. Таких эффектов можно добиться при правильном речевом (фонационном) дыхании. Его основой является диафрагмально-реберное дыхание,

когда вдох и выдох совершаются за счет изменения объема грудной клетки вследствие сокращения диафрагмы, межреберных и брюшных мышц. Процесс голосообразования наиболее продуктивен, когда спина прямая, а руки и плечи, шея, органы артикуляции свободны, не напряжены. Неправильное дыхание порождает недостаточную звучность (т. е. силу, гибкость, подвижность), которая, в свою очередь, изменяет тембр голоса. Все составные речевого процесса участвуют в создании акустических характеристик: темпа, громкости, высоты, тембра, ясности и четкости произношения.

Темп — скорость говорения — может быть быстрым, средним, медленным.

Оптимальное условие легкого восприятия речи — средний темп (это примерно 100–120 слов в минуту), который время от времени меняется. Скорость речи зависит от смысла высказывания, эмоционального настроя, жизненной ситуации. Замедление позволяет описать предмет, подчеркнуть его важность, выделить.

Громкость — интенсивность звучания, большая или меньшая сила произношения.

Для поддержания внимания и напряжения психического состояния слушателей на высоком уровне применяется периодическая смена тональности фраз.

Чаще всего выделяют следующие виды интонации:

1) восходящая;
2) нисходящая;
3) ускоряющаяся;
4) замедляющаяся.

Их чередование и делает речь изящной и увлекательной.

По *высоте* голос может быть высоким, средним и низким.

Высота должна изменяться при произношении речи, иначе возникает монотонность. Особое повышение тона, сопровождающееся усилением словесного ударения, большей интенсивностью ударного слога, называется логическим ударением.

Тембр — дополнительная артикуляционно-акустическая окраска голоса, его колорит, «цвет». Тембр также должен быть разнообразным. (Считается, что для русской речи характерны минорность, высокие плаксивые ноты, капризно-просительное звучание.)

Паузы. Ясность и четкость произношения предполагают хорошую дикцию, которая включает в себя умение не только владеть голосом, но и держать паузу, разнообразить ритмическую организацию речи.

При резком смысловом переходе, при подчеркивании важности предыдущей или последующей фразы, а также при придании ей большей эмоциональности применяется гросспауза — молчание от пяти до десяти секунд. Пауза дает слушателю возможность подготовиться к восприятию и позволяет говорящему собраться с мыслями. При смене темы пауза разделяет доклад, не позволяет смешивать различные его этапы.

Итак, владение техникой речи — важный показатель ораторского мастерства. Оратор должен стремиться к тому, чтобы его техника речи отвечала положительным критериям оценки (табл. 7).

Таблица 7. Критерии оценки речи оратора

Составляющие техники речи	**Критерии оценки речи оратора**	
	положительные	**отрицательные**
Дикция	четкое произнесение звуков и слов	невнятное произнесение; дефекты речи; «глотание» звуков и слогов
Темп	1) нормальный: 120 слов в минуту; 2) умение менять (замедлять или убыстрять) темп при необходимости	1) слишком быстрый или слишком медленный, 2) одинаковый на протяжении всего выступления
Интонация	мелодическое разнообразие речи; необходимые логические акценты и паузы	мелодическое однообразие; непредвиденные затянутые паузы
Голос	1) умение повышать и понижать тон; 2) достаточно громкий (уверенный); 3) приятный	1) монотонный (одинаково высокий либо низкий); 2) тихий, неуверенный, затухающий; 3) неприятный («крикливый», «хриплый» и т. д.)

Организация пространства выступления

Существует довольно много разнообразных форм организации пространства выступления. Рассмотрим самые распространенные.

Учебные классы (*ряды*). Аудитория со столами, расположенными рядами, ассоциируется с традиционными формами обучения. Внимание участников в данном случае целиком направлено на

выступающего, т. е. меняется коммуникативная структура группы: связи каждого с каждым опосредуются докладчиком. Эта форма организации пространства приводит к появлению традиционных зон активности и противостояния (первые ряды, «галерка» и т. п.). В этом случае необходимо специально наблюдать за «выявлением» пассивных участников.

Подкова. Участники рассаживаются, образуя неполный круг с открытой стороной, символизирующей собой сцену (экран), откуда демонстрируется наглядный материал. Подкова дает возможность вести диалог по поводу предмета (схемы). Сильная сторона подковы состоит в том, что снимается момент противостояния группы и докладчика. Выступающий и группа вместе переносят свое внимание на третий предмет. Распространенная ошибка выступающих — неправильный выбор ориентации: например, вставать спиной к аудитории и лицом к собственным наглядным материалам и читать по ним.

Круг (*стол для совещаний*). Круг устраняет большинство различий, обеспечивая всем одинаковые места. Поэтому он очень удобен для активизации аудитории. Основной принцип — круг должен быть плотным и без разрывов. Разомкнутость пространства (пустые места) создает дискомфорт и ощущение «утекания энергии».

Кластер (*работа в подгруппах*). Участников делят на подгруппы (пары, тройки) и рассаживают их за отдельные столы. Работа в них чередуется с выступлениями представителей. Необходимо соблюсти баланс в выборе дистанции между подгруппами. Чем ближе одна из них находится к другим, тем больше динамическая и содержательная интерференция, чем дальше — тем сильнее внутригрупповые процессы. Основная сложность заключается в том, чтобы провоцировать разговоры во время выступления, так как при этом может произойти распад большой группы.

Аквариум. Используется в случае публичной полемики или дебатов. Активные участники вступают в коммуникацию по заданному вопросу в присутствии аудитории. Остальные наблюдают за коммуникацией пары или группы докладчиков, после чего задают вопросы. Работа в режиме аквариума экономна по времени и вместе с тем позволяет разделить опыт каждого участника. Важно обеспечить всем наблюдателям хорошую видимость и слышимость, чтобы они ничего не пропустили.

Эффективная организация пространства не всегда возможна. Желательно знать заранее место, учесть его сильные и слабые стороны.

Оптимально регулярно менять пространственную организацию и дистанции, так как это инструмент управления динамикой и темпом, фиксации перехода от одной темы к другой, обеспечения активности участников.

Публичное выступление — это стрессовая ситуация для докладчика (преподавателя).

Волнение и страх во время первых выступлений практически неизбежны.

Станиславский справедливо отмечал: «Не боится только дурак!», подчеркивая тем самым, что любому человеку понятен данный вид страха. Вместе с тем не стоит забывать о том, что одной из функций страха является адаптационная функция. Именно благодаря ему нам удается мобилизоваться перед важным жизненным событием, поэтому не рекомендуется пить валерианку и другие успокоительные средства, которые вызывают торможение.

Существуют некоторые психологические приемы, благодаря которым можно справиться с волнением перед выступлением. Рассмотрим некоторые из них.

1. Хорошая подготовка помогает быть более уверенным в своих силах и мыслях.
2. Грамотно написанный конспект также помогает чувствовать себя более уверенно.
3. Визуализация — представление будущего выступления в позитивном ключе — заставляет продумать, «просчитать» все возможные нюансы.
4. Проработка в мыслях плана выступления («Сначала я скажу это, потом расскажу об этом» и т. д.) делает выступление более четким и структурированным. Важно при этом не пользоваться своими записями.
5. Техники саморегуляции направлены на снятие мышечного напряжения. При состояниях тревожного ожидания, эмоциональной напряженности, при предоперационных волнениях, неврозе страха, фобиях А. М. Свядощ (1997) рекомендует вызывать мышечную релаксацию и проводить систематическое самовнушение типа: «Я спокоен», «Всегда спокоен». Таким образом, по его мнению, удается достаточно эффективно предупредить, смягчить или устранить тревогу. В стрессовой ситуации Свядощ советует вызвать изолированное расслабление мышц плечевого пояса, сделать глубокий вдох и перейти на спокойное, ровное дыхание.

Это позволяет снизить страх публичных выступлений, волнения на экзамене.

1. Опыт, т. е. часто повторяющиеся ситуации публичного выступления, своего рода привыкание, тоже снижает уровень страха или волнения.
2. Демонстрация на невербальном уровне уверенного, спокойного поведения ведет к большей уверенности и снятию мышечного и эмоционального напряжения.

Одна из центральных проблем использования жестов — как оптимально расположить руки.

Без особой необходимости нежелательно держать в руках какой-либо предмет — это воспринимается как точка фиксации и напряжения)

Задача выступающего — демонстрировать свободную ненапряженную жестикуляцию. Жесты, помогающие оратору держаться непринужденно, описаны в табл. 8.

Другая важнейшая проблема общения — как усилить доверие к своему сообщению с помощью невербальных средств.

Вербальные и невербальные признаки искренности и лжи (по Комаровой А. В.), помогающие обнаружить ложь и оценить достоверность сообщений, описаны в табл. 9.

Причины невнимания слушателей

Выделяют два типа причин отсутствия внимания у слушателей: *объективные* и *субъективные*.

Объективные причины:

- сложное изложение материала;
- отсутствие логики изложения;
- менторский тон, поучения;
- однообразие методов и приемов;
- низкая доступность изложения;
- санитарно-гигиенические условия.

К **субъективным** причинам относятся:

- отсутствие интереса;
- отторжение, которое связано со стереотипами;
- неумение слушать;

Таблица 8. Основные жесты

Жест	Функции восприятия
Купол. Мягко соединенные пальцы рук, пальцы не слишком расставлены. Купол можно выполнять на любой высоте — от поясницы до головы. Оптимальной считается высота от талии до уровня плеч, это соответствует направлению взгляда социального контакта	Купол дает опору рукам, позволяет сосредоточиться и создает хорошую исходную точку для описательной жестикуляции
Открытые ладони. Выступающий показывает аудитории руки ладонями вверх. Противоположность этого жеста — «точка фиксации», когда выступающий держится за что-либо или показывает ладонь только одной руки, сжимая другую в кулак («держит себя в руках»). Жест, когда ладони «смотрят» вниз, меняет смысловую нагрузку	Жест «открытые ладони» символизирует открытость Выступающий подчеркивает, что он ничего не прячет
К сердцу. Самое важное в этом жесте — подносить руки именно к сердцу (а не к солнечному сплетению или желудку, например, так как это меняет смысл жеста)	Выступающий подчеркивает свое позитивное отношение в эмоционально насыщенные моменты речи

Таблица 9. Признаки лжи

Характеристики сообщения	Вербальные признаки	Невербальные признаки
Диагностика лжи	Отсутствие конкретных деталей в сообщении; неспецифичность информации; уход от точных ответов на вопросы, оправдания	Зажатое тело (мало жестов, телодвижений), точка фиксации, рассогласование правой и левой половин тела (несимметричность жестов правой и левой рук при жестикуляции), смущение, заторможенность реакций, частые паузы
Достоверность сообщений	Наличие в сообщении множества конкретных деталей (названий и т. д.); сообщение довольно динамично; нет ухода от темы	Отсутствие точки фиксации, большее количество жестов, большая эмоциональная включенность, уверенность, более открытые жесты, контакт глаз с аудиторией (горизонтальные движения глаз)

- самоуверенность (я и так хорошо работаю);
- ложное понимаемое самоутверждение.

Привычки, мешающие слушать:

- реакция на внешние раздражители;
- акцентирование на недостатках речи;
- демонстративное проявление эмоций;
- стремление как можно подробнее записать то, что говорит выступающий;
- показное внимание;
- преждевременная негативная оценка предъявляемой информации.

Оценка культуры речи оратора

Существует такое понятие, как культура речи оратора, которое включает в себя три вида показателей: лексические, фонетические и грамматические нормы (рис. 3).

Пояснения к схеме.

Под коммуникативностью интонации понимается интонационное оформление речи (разговорный характер, соответствие стилю, виду публичного выступления), обращение к аудитории, использование ораторских приемов, связанных с интонированием, для привлечения внимания слушателей.

Доступность слова, т. е. преобладание лексики, в которой оправданно используются иностранные слова, научные и специальные термины, значение которых объясняется.

Выразительность слова — это критерий, благодаря которому в речи исключаются слов-паразиты, словесные штампы, используются фразеологизмы, крылатые выражения, художественные образы и т. д.

Доходчивость синтаксической структуры — это критерий, в соответствии с которым предложения строятся по правилам устной речи. Они лаконичны, просты и понятны.

Под правильностью построения фраз имеется в виду соблюдение норм согласования и управления словами в предложении.



Рис. 3. Показатели культуры речи

Советы молодому (начинающему) оратору

Советы, шутливые по форме, но при этом довольно точно отражающие, что такое лекторское искусство, которым следует овладеть каждому преподавателю, дает профессор Ю. Г. Шнейдер.

- Не нужно быть строгим, добрым, нужно оставаться самим собой.
- Студенты должны чувствовать систему в изложении курса, их конспекты должны следовать этой системе.
- Нельзя переоценивать заинтересованность слушателей своими лекциями.
- Если опаздываешь сам — допускай на лекцию и опоздавших студентов.
- Не жалей времени на объяснение основ.
- Беседуй.

- Читай не так быстро, чтобы слова обгоняли мысли, но и не так медленно, чтобы мыслям было скучно без слов.
- Не забывай про конспект, он помогает сохранить стройность изложения и студенческого конспекта.
- Не навязывай свою точку зрения, она может быть и субъективной.
- Старайся выдать экспромт.
- Помни о том, что студенты — соучастники учебного процесса.
- Всегда будь хозяином аудитории.
- Непрерывно учись, причем везде.

Ошибки выступающего

Можно выделить ряд типичных ошибок лектора:
1) частое, порой неоправданное использование научной терминологии без соответствующего пояснения;
2) избыточное количество новых понятий;
3) неточный и сухой язык изложения;
4) сугубо теоретический характер лекции;
5) прикованность к конспекту;
6) страх перед аудиторией;
7) высокомерное отношение к аудитории.

Вопросы для самопроверки

1. Какие виды публичных выступлений вы можете назвать? В чем их особенности?
2. Назовите принцип композиции любой речи.
3. Что входит в понятие техники речи?
4. Какие этапы включает в себя процесс подготовки публичной речи?
5. В чем заключается подготовка содержательной стороны речи?
6. Что обеспечивает богатство нашей речи?
7. Что включает в себя докоммуникативная фаза подготовки речи?

8. Какие характеристики аудитории необходимо учитывать при подготовке выступления?

Список рекомендуемой литературы

1. *Айви А.* Лицом к лицу: Практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения. Новосибирск, 2005.
2. *Бороздина Г. В.* Психология делового общения: Учебное пособие. М., 1998.
3. *Ботавина Р. Н.* Этика деловых отношений: Учебное пособие. М., 2002.
4. *Булыгина А.* Этика делового общения. Новосибирск, 1995.
5. *Введенская Л. А., Павлова Л. Г.* Культура и искусство речи. Ростов-на-Дону, 1996.
6. *Иванова С. Ф.* Специфика публичной речи. М., 1978.
7. *Измайлова М. А.* Деловое общение: Учебное пособие. М., 2007.
8. *Инджиев А. А.* Язык делового общения: легко и грамотно. Ростов-на-Дону, 2007.
9. *Кузин Ф. А.* Культура делового общения: Практическое пособие. М., 2000.
10. *Лавриненко В. Н.* Психология и этика делового общения. М., 1997.
11. *Львов М. Р.* Риторика. Культура речи: Учебное пособие для студентов гуманитарных факультетов вузов. М., 2003.
12. *Маркичева Т. Б., Ножин Е. А.* Деловое общение: Практические рекомендации. М., 1997.
13. *Ребус Б. М.* Психологические основы делового общения. Ставрополь, 1990.
14. *Рытченко Т. А., Татаркова Н. В.* Психология деловых отношений. М., 2001.
15. *Скаженик Е. Н.* Деловое общение: Учебное пособие. Таганрог, 2006.
16. *Тимченко Н. М.* Искусство делового общения. Харьков, 1992.
17. *Тимченко Н. М.* Тайны делового общения. СПб., 1995.
18. *Формановская Н. И.* Речевой этикет в нашем общении. М., 1982.

19. Честара Дж. Деловой этикет / Пер. с англ. Л. Бесковой. М., 1999.
20. *Шейнов Б. П.* Психология и этика делового контакта. Минск, 1997.
21. *Эрнст О.* Слово предоставляется вам: Практические советы по ведению деловых бесед и переговоров. М., 1999.

ПРАКТИКУМ

Наполеона как-то попросили выделить самые важные слагаемые успеха. Гениальность? Упорство? Умение увлекать за собой? Последовал прямой и простой ответ: «Практика! Практика! Практика!»

Определение уровня общительности

Методика В. Ф. Ряховского (Рогов Е. И., 2002) предназначена для выявления уровня коммуникабельности, способности устанавливать контакт, в том числе с незнакомыми людьми. Методика состоит из 16 вопросов. Она может быть использована для диагностики испытуемых не младше 15 лет.

Инструкция. Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи ее ожидание?
2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо собрании, совещании или тому подобном мероприятии?
3. Вы не откладываете визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обращается к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане или в кафе вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?
12. Боитесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Так ли это?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Ключ

За ответы «да» поставьте 2 очка, «иногда» — 1 очко, «нет» — 0 очков. Полученные очки суммируйте и по классификатору определите, к какой категории людей вы относитесь.

Классификатор к тесту В. Ф. Ряховского

30–32 очка. Вы явно некоммуникабельны, и вам и вашим близким от этого нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25–29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергает вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой.

19–24 очка. Вы в известной степени общительны, в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Но эти недостатки исправимы.

14–18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

9–13 очков. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что может вызвать раздражение у окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите быть в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Иногда не хватает усидчивости и терпения.

4–8 очков. Вы, должно быть, всегда в курсе всех дел, любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер: вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважение к другим людям, к их мнению.

Определение ведущего эго-состояния

Методика, предложенная Е. И. Роговым (2002), содержит в себе 21 утверждение. Данная методика может использоваться для диагностики испытуемых не младше 15 лет.

Инструкция. Оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Когда мои желания мешают мне, я могу их подавить.
3. Родители как взрослые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня нелегко провести.
6. Мне понравилось бы быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Ключ

Суммируйте баллы по вопросам 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 (шкала «Ребенок»); 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 (шкала «Взрослый»); 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 (шкала «Родитель»). В зависимости от полученных результатов можно говорить о том или ином ведущем эго-состоянии в общении с другими людьми.

Оценка коммуникативных и организаторских способностей (КОС-2) (Никиреев Е. М., 2004)

Данная методика (КОС-2) предназначена для выявления коммуникативных и организаторских склонностей личности (умение четко и быстро устанавливать деловые и товарищеские контакты с людьми, стремление расширять контакты, участие в групповых мероприятиях, умение влиять на людей, стремление проявлять инициативу и т. д.) («Практическая психодиагностика», 2004). Методика содержит 40 вопросов. Время выполнения методики — 10–15 мин. Данная методика может использоваться для диагностики испытуемых не младше 8 лет.

Инструкция. На каждый предложенный вопрос ответьте, пожалуйста, «да» или «нет».

1. Есть ли у вас стремление к изучению людей и установлению знакомств с разными людьми?
2. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, нанесенной вам кем-либо из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Много ли у вас друзей, с которыми вы регулярно общаетесь?
6. Часто ли вам удается склонить большинство товарищей к принятию ими вашего мнения?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время за книгами или каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении ваших намерений, легко ли вам отказаться от своих планов?
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать или организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включаться в новые для вас компании (коллективы)?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни дела, которые нужно было выполнить сегодня?

13. Легко ли вам устанавливать контакты и общаться с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполненных обещаний, обязательств?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли, решая сложные вопросы, вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удается закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы затруднение, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения со знакомыми?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших друзей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди незнакомых людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь доказать свою правоту?
29. Полагаете ли вы, что вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую группу?
30. Принимаете ли вы участие в общественной работе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято коллегами или друзьями?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомый коллектив?
34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?

35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания своих друзей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих коллег?

Ключ

О коммуникативных склонностях говорят положительные ответы на вопросы 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 и отрицательные ответы ответы на вопросы 3, 7, 11, 15, 19. 23, 27, 31, 35, 39.

Наличие организаторских склонностей подтверждают положительные ответы на вопросы 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 и отрицательные ответы на вопросы 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Для качественной оценки результатов необходимо сопоставить ответы испытуемых с ключом и подсчитать количество совпадений отдельно по 1-й (коммуникативные склонности) и по 2-й (организаторские склонности) шкале.

Затем необходимо вычислить оценочные коэффициенты коммуникативных (*Кк*) и организаторских (*Ко*) склонностей как отношения совпадающих ответов по коммуникативным склонностям (*Кх*) и организаторским склонностям (*Ох*) к максимально возможному числу совпадений (20), по формулам:

Кк = Кх /20;

Ко = Ох /20.

Для качественной оценки результатов необходимо сопоставить полученные коэффициенты со шкальными оценками (табл. П1).

Таблица П1. Шкала оценок коммуникативных и организаторских склонностей

Кк	*Ко*	Шкальная оценка
0,10–0,45	0,20–0,55	1
0,45–0,55	0,56–0,65	2

0,56–0,65	0,66–0,70	3
0,66–0,75	0,71–0,80	4
0,75–1,00	0,81–1,00	5

Анализ полученных результатов.

1. Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.
2. У испытуемых, получивших оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности находятся на уровне ниже среднего. Такие люди не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе, предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства, испытывают трудности в установлении контактов с людьми и в выступлении перед аудиторией, плохо ориентируются в незнакомой ситуации, не отстаивают свое мнение, тяжело переживают обиды, редко проявляют инициативу в общественной деятельности, во многих делах предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.
3. Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают свое мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Эта группа испытуемых нуждается в дальнейшей серьезной и планомерной работе по формированию и развитию коммуникативных и организаторских склонностей.
4. Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким, друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Все это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

5. Испытуемые, получившие высшую оценку 5, обладают очень высоким уровнем коммуникабельности и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативной и организаторской деятельности и активно стремятся к ней, быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают свое мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать всякие игры, мероприятия, настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые удовлетворяли бы их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

Определение стратегии поведения в конфликтной ситуации

С помощью адаптированной Н. В. Гришиной методики К. Томаса можно определить типичные способы реагирования в конфликтных ситуациях («Лучшие психологические тесты», 1992).

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждую из пяти возможных стратегий с помощью 12 суждений. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар.

Данная методика может использоваться для диагностики испытуемых не младше 16 лет.

Инструкция. В каждой паре вам надо выбрать то суждение, которое наиболее типично для вашего обычного поведения.

1. А. Я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

   Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

   Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3. А. Я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

   Б. Я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

   Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

   Б. Я стараюсь добиться своего.

7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

   Б. Я считаю возможным уступить в чем-то, чтобы добиться другого.

8. А. Я настойчиво стремлюсь добиться своего.

   Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

   Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А. Я твердо стремлюсь добиться своего.

    Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

    Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. А. Я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

    Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию.

    Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

    Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

    Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

    Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А. Я настойчиво добиваюсь своего.

    Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

    Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. А. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

    Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.
20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть все наши разногласия.

    Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

    Б. Я склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

    Б. Я отстаиваю свои желания.
23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

    Б. Я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

    Б. Я пытаюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

    Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27. А. Я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. А. Я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

29. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Ключ

Соотнесите полученные результаты с данной таблицей.

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Количество баллов, набранное испытуемым по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Методика «Ценностно-ориентационное единство» (ЦОЕ)

Определение уровня сплочения (Пономаренко Л. П., Белоусова Р. В., 2003).

Инструкция. Вам сейчас будут предложены известные пословицы и поговорки, которые были придуманы уже давно. Сейчас условия жизни изменились, изменились и представления людей. Это явление естественное. Так что некоторые утверждения могут показаться вам неправильными. Подумайте хорошо над этими пословицами и поставьте напротив номера каждой из них знак «+», если вы согласны с ней, и знак «–», если не согласны.

Примеры пословиц

1. Бедность не порок.
2. Гусь свинье не товарищ.

3. Время — деньги.
4. Всяк сверчок знай свой шесток.
5. Говорить правду — терять дружбу.
6. Горбатого могила исправит.
7. Дают — бери, бьют — беги.
8. Две собаки грызутся — третья не приставай.
9. Дела не делай, а от дела не бегай.
10. Дело не волк — в лес не уйдет.
11. Дружба дружбой, а служба службой.
12. Друзья познаются в беде.
13. Золото и в грязи блестит.
14. Лучше синица в руке, чем журавль в небе.
15. Моя хата с краю, ничего не знаю.
16. Не в деньгах счастье.
17. Не в свои сани не садись.
18. Не имей сто рублей, а имей сто друзей.
19. Не место красит человека, а человек — место.
20. Правда в огне не горит и в воде не тонет.
21. Правда — хорошо, а счастье — лучше.
22. Простота хуже воровства.
23. Работа дураков любит.
24. Риск — благородное дело.
25. Рыба ищет, где глубже, а человек — где лучше.
26. С волками жить — по-волчьи выть.
27. Своя рубашка ближе к телу.
28. Скупость не глупость.
29. Старый друг лучше новых двух.
30. Стыд — не дым, глаза не выест.
31. С кем поведешься, от того и наберешься.
32. Руби дерево по себе.
33. Худой мир лучше доброй ссоры.
34. Что наша честь, если нечего есть.
35. Чужое добро впрок не идет.
36. Яблоко от яблони недалеко падает.
37. От трудов праведных не наживешь палат каменных.
38. Закон — что дышло: куда повернул, туда и вышло.

Обработка результатов. Ответы респондентов сводятся в общую таблицу. В строку «Итого» записывается максимальное число совпадений в мнениях участников о справедливости каждой из пословиц; например, если по первому суждению из 30 обследуемых 12 ответили «да» и 18 «нет», то записывается число 18. Показателем ЦОЕ является степень совпадения оценок, даваемых респондентами. Оно высокое, когда в каждой колонке значение чисел близко к максимуму (максимум — количество опрашиваемых). Это означает, что мнения, этические суждения людей совпадают.

№ п/п	Учащиеся / Номера пословиц	1	2	3…	Сумма
1	Антонова				
2...	Буланов				
Итого	18				
В %					

Определение доминирующей стратегии во взаимодействии

Методика «Понимание пословиц» («Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии», 2001). Методика состоит из 35 пословиц, преимущественно русских. Данная методика может использоваться для диагностики испытуемых не младше 16–17 лет.

Инструкция. Ваша задача прослушать пословицу и по пятибалльной шкале оценить, насколько она отражает ваше отношение к окружающим людям и ваше типичное поведение. ***5 баллов*** *ставится, если поведение, описанное в пословице, типично для вас;* ***4 балла*** *— если вы часто ведете себя так, как описано в пословице;* ***3 балла*** *— иногда;* ***2 балла*** *— редко;* ***1 балл*** *— никогда, такое поведение вам не свойственно.*

Для быстрого подсчета результатов их рекомендуется заносить в бланк:

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
31	32	33	34	35

Список пословиц

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если вы можете заставить другого думать так, как вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете.
3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет.
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит.
7. Кто сильнее, тот и правее.
8. Не подмажешь — не поедешь.
9. С паршивой овцы хоть шерсти клок.
10. Правда то, что мудрый знает, а не то, о чем все болтают.
11. Кто ударит и убежит, тот может драться и на следующий день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.
16. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
17. Сражение проигрывает тот, кто верит в победу.
18. Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого.
19. Ты — мне, я — тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие.
21. Кто спорит — гроша не стоит.
22. Кто не отступает, тот обращает в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет, а упрямый — ни одной.
24. Кто дарит, друзей наживает.
25. Выноси заботы на свет и держи с другими совет.

26. Лучший способ решать конфликты — избегать их.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над гневом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в облаках.
30. Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.
31. На свете нет ничего, что заслуживало бы спора.
32. В этом мире есть две породы людей: победители и побежденные.
33. Если в тебя швырнули камень — брось в ответ кусок ваты.
34. Взаимные уступки прекрасно решают дела.
35. Копай и копай без устали — докопаешь до истины.

Ключ.

Суммируете количество баллов по столбикам. Максимальное возможное значение суммы — 35 баллов, минимальное — 7 баллов. Чем ближе результаты к максимальному значению, тем больше вам свойствен данный тип поведения.

Интерпретация значений

1-й столбик — тип «черепаха». Уход под панцирь, отказ от достижения целей и от участия во взаимоотношениях с другими участниками, один из вариантов самодостаточности. Можно соотнести со стратегией «избегания» по К. Томасу.

2-й столбик — тип «акула». Силовая стратегия цели, спорная ситуация решается выигрышем только для себя. Можно соотнести со стратегией «напористости, соперничества» по К. Томасу.

3-й столбик — тип «медвежонок». Характерно сглаживание углов, может жертвовать успехом ради сохранения хороших взаимоотношений. Можно соотнести со стратегией «приспособления» по К. Томасу.

4-й столбик — тип «лиса». Стратегия хитроумного компромисса, при хороших взаимоотношениях добивается осуществления своих целей. Можно соотнести со стратегией «компромисс» по К. Томасу.

5-й столбик — тип «сова». Ценит и цели и взаимоотношения, открыто определяет позиции и пути выхода в совместной работе по достижению целей. Стремится найти решения, удовлетворяющие всех участников. Можно соотнести со стратегией «сотрудничества» по К. Томасу.

Определение самоконтроля в общении

Тест М. Снайдера позволяет оценить самоконтроль в общении (Рогов Е. И., 1999). Методика содержит 10 утверждений.

Инструкция. Внимательно прочтите 10 предложений. Каждое из них вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется вам верным или преимущественно верным, поставьте рядом с порядковым номером букву «В», если неверным или преимущественно неверным — букву «Н». Данная методика может использоваться для диагностики испытуемых не младше 14 лет.

1. Мне кажется трудным искусство подражать повадкам других людей.
2. Я, пожалуй, мог бы «свалять дурака», чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Ключ.

По 1 баллу начисляется за ответ «Н» на вопросы 1, 5 и 7 и за ответ «В» на все остальные вопросы. Все баллы суммируются. Если вы искренне отвечали на вопросы, то о вас, по-видимому, можно сказать следующее.

0–3 балла. У вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво и вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас «неудобным» в общении по причине вашей прямолинейности.

4–6 баллов. У вас средний коммуникативный контроль, вы искренни, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях. Принимаете во внимание особенности партнеров по взаимодействию.

7–10 баллов. У вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

Люди с высоким самоконтролем в общении, по М. Снайдеру, постоянно следят за собой, хорошо знают, где и как себя вести, управляют выражением своих эмоций. Вместе с тем у них затруднена спонтанность самовыражения, они не любят непрогнозируемых ситуаций. Их позиция: «Я такой, какой я есть в данный момент». Люди с низким коммуникативным контролем более непосредственны в проявлении эмоций, открыты, у них более устойчивое «Я», мало подверженное изменениям в различных ситуациях.

Определение доминирующей стратегии психологической защиты в общении

Методика диагностики доминирующей стратегии психологической защиты в общении В. В. Бойко («Практическая психодиагностика», 2004)

Методика содержит 24 начала утверждения, каждое из которых имеет три возможных варианта продолжения. Данная методика может использоваться для диагностики испытуемых не младше 14 лет.

Инструкция. Ваша задача — из трех предложенных вариантов продолжения фразы выбрать тот, который наиболее близок вашему типичному поведению.

1. Зная себя, вы можете сказать:
   а) я скорее человек миролюбивый, покладистый;
   б) я скорее человек гибкий, способный обходить острые ситуации, избегать конфликтов;
   в) я скорее человек, идущий напрямую, бескомпромиссный, категоричный.
2. Когда вы мысленно выясняете отношения со своим обидчиком, то чаще всего:
   а) ищете способ примириться;
   б) обдумываете способ не иметь с ним дел;
   в) размышляете о том, как его наказать или поставить на место.

3. В спорной ситуации, когда партнер явно не старается или не хочет вас понять, вы, вероятнее всего:
   а) будете спокойно добиваться того, чтобы он вас понял;
   б) постараетесь свернуть с ним общение;
   в) будете горячиться, обижаться или злиться.
4. Если, защищая свои важные интересы, вы почувствуете, что можете поссориться с хорошим человеком, то:
   а) пойдете на значительные уступки;
   б) отступите от своих притязаний;
   в) будете отстаивать свои интересы.
5. В ситуации, где вас пытаются обидеть или унизить, вы, скорее всего:
   а) постараетесь запастись терпением и довести дело до конца;
   б) дипломатичным образом уйдете от контакта;
   в) дадите достойный отпор.
6. Во взаимодействии с властным и несправедливым руководителем вы:
   а) сможете сотрудничать во имя интересов деда;
   б) постараетесь как можно реже контактировать с ним;
   в) будете сопротивляться его стилю, активно защищая свои интересы.
7. Если решение вопроса зависит только от вас, но партнер задел ваше самолюбие, то вы:
   а) пойдете ему навстречу;
   б) уйдете от конкретного решения;
   в) решите вопрос не в пользу партнера.
8. Если кто-то из друзей время от времени будет позволять себе обидные выпады в ваш адрес, вы:
   а) не станете придавать этому особого значения;
   б) постараетесь ограничить или прекратить контакты с ним;
   в) каждый раз будете давать достойный отпор.
9. Если у партнера есть претензии к вам и он при этом раздражен, то вам привычнее:
   а) прежде успокоить его, а затем реагировать на претензии;
   б) избежать выяснения отношений с партнером в таком состоянии;
   в) поставить его на место или прервать.

10. Если кто-нибудь из коллег станет рассказывать вам о том плохом, что говорят о вас другие, то вы:
    а) тактично выслушаете все до конца;
    б) пропустите мимо ушей;
    в) прервете рассказ на полуслове.
11. Если партнер слишком напорист и хочет получить выгоду за ваш счет, то вы:
    а) пойдете на уступку ради мира;
    б) уклонитесь от окончательного решения в расчете на то, что партнер успокоится, и тогда вы вернетесь к обсуждению вопроса;
    в) однозначно дадите понять партнеру, что он не получит выгоду за ваш счет.
12. Когда вы имеете дело с партнером, который действует по принципу «урвать больше», вы:
    а) терпеливо добиваетесь своих целей;
    б) предпочитаете ограничить взаимодействие с ним;
    в) решительно ставите такого партнера на место.
13. Имея дело с нагловатой личностью, вы:
    а) находите к ней подход посредством терпения и дипломатии;
    б) сводите общение до минимума;
    в) действуете теми же методами.
14. Когда спорщик настроен к вам враждебно, вы обычно:
    а) спокойно и терпеливо преодолеваете его настрой;
    б) уходите от общения с ним;
    в) осаждаете его или отвечаете тем же.
15. Когда вам задают прямые неприятные вопросы, вы чаще всего:
    а) спокойно отвечаете на них;
    б) уходите от прямых ответов;
    в) «заводитесь», теряете самообладание.
16. Когда возникают острые разногласия между вами и партнером, то это чаще всего:
    а) заставляет вас искать выход из положения, находить компромисс, идти на уступки;
    б) побуждает сглаживать противоречия, не подчеркивать различия в позициях;
    в) активизирует желание доказать свою правоту.

17. Если партнер выигрывает в споре, вам привычнее:
    а) поздравить его с победой;
    б) сделать вид, что ничего особенного не происходит;
    в) «сражаться до последнего патрона».
18. В случаях, когда отношения с партнером обретают конфликтный характер, вы взяли себе за правило:
    а) «мир любой ценой» — признать свое поражение, принести извинения, пойти навстречу пожеланиям партнера;
    б) «пас в сторону» — ограничить контакты, уйти от спора;
    в) «расставить точки над «i» — выяснить все разногласия, непременно найти выход из ситуации.
19. Когда конфликт касается ваших интересов, то вам чаще всего удается его выигрывать:
    а) благодаря дипломатии и гибкости ума;
    б) за счет выдержки и терпения;
    в) за счет темперамента и эмоций.
20. Если кто-то из коллег намеренно заденет ваше самолюбие, вы:
    а) мягко и корректно сделаете ему замечание;
    б) не станете обострять ситуацию, сделаете вид, будто ничего не случилось;
    в) дадите достойный отпор.
21. Когда близкие критикуют вас, то вы:
    а) принимаете их замечания с благодарностью;
    б) стараетесь не обращать на критику внимания;
    в) раздражаетесь, сопротивляетесь или злитесь.
22. Если кто-то из родных или близких говорит вам неправду, вы обычно предпочитаете:
    а) спокойно и тактично добиваться истины;
    б) сделать вид, что не замечаете ложь, обойти неприятный оборот дела;
    в) решительно вывести лгуна на чистую воду.
23. Когда вы раздражены, нервничаете, то чаще всего:
    а) ищите сочувствия, понимания;
    б) уединяетесь, чтобы не переносить свое состояние на близких;
    в) на ком-нибудь отыгрываетесь, ищите козла отпущения.

24. Когда кто-нибудь из коллег, менее достойный и способный, чем вы, получает поощрение начальства, вы:
   а) радуетесь за коллегу;
   б) не придаете особого значения факту;
   в) расстраиваетесь, огорчаетесь или злитесь.

Ключ.

Для определения присущей вам стратегии психологической защиты в общении надо подсчитать сумму ответов каждого типа: «а» — миролюбие; «б» — избегание; «в» — агрессия. Чем больше ответов того или иного типа, тем отчетливее выражена соответствующая стратегия. Если количество ответов примерно одинаковое, значит, в контакте с партнерами вы активно используете разные защиты своей субъективной реальности.

Интерпретация результатов

Миролюбие предполагает партнерство и сотрудничество, умение идти на компромиссы, делать уступки и быть податливым, готовность жертвовать некоторыми своими интересами во имя главного — сохранения достоинства. В ряде случаев миролюбие означает приспособление, стремление уступать напору партнера, не обострять отношения и не ввязываться в конфликты, чтобы не подвергать испытаниям свое «Я».

Не следует полагать, что миролюбие — безукоризненная стратегия защиты «Я», пригодная во всех случаях. Постоянное или слащавое миролюбие — доказательство бесхребетности и безволия, утраты чувства собственного достоинства, которое психологическая защита как раз и призвана оберегать. Лучше всего, когда миролюбие доминирует и сочетается с прочими стратегиями (мягкими их формами).

Избегание основано на экономии интеллектуальных и эмоциональных ресурсов. Эта стратегия может иметь несколько оснований.

1. Избегание имеет психогенный характер, если оно обусловлено природными особенностями индивида. У него слабая врожденная энергия: бедные, ригидные эмоции, посредственный ум, вялый темперамент.
2. Человек обладает от рождения мощным интеллектом, чтобы уходить от напряженных контактов, не связываться с теми, кто досаждает ему. Правда, наблюдения показывают, что одного ума для доминирующей стратегии избегания недостаточно. Умные люди часто активно вовлекаются в защиту своей субъективной реаль-

ности, и это естественно: интеллект призван стоять на страже наших потребностей, интересов, ценностей и завоеваний. Очевидно, нужна еще и воля.

3. Человек заставляет себя обходить острые углы в общении и конфликтные ситуации, умеет вовремя сказать себе «стоп». Для этого надо обладать крепкой нервной системой, волей и, несомненно, жизненным опытом за плечами.

Агрессия — психологическая стратегия защиты субъективной реальности личности, действующая на основе инстинкта. Агрессия не выходит из репертуара эмоционального реагирования. Она легко воспроизводима и привычна как в мягких, так и в жестких формах. В данном случае интеллект выполняет роль трансформатора, усиливая агрессию за счет придаваемого ей смысла.

Определение репрезентативной системы

Данный опросник предназначен для выявления ведущей модальности. Он состоит из 48 вопросов, может использоваться как в индивидуальной, так и в групповой диагностике. Методику рекомендуется использовать при обследовании испытуемых не младше 12 лет.

Инструкция. Прочитав утверждения, отметьте те, с которыми вы согласны, плюсом.

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, одежду, которая неудобна.
4. Обожаю ходить в сауну.
5. В автомашине для меня важен цвет.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в комнату.
7. Меня раздражает подражание диалектам.
8. Много времени посвящаю своему внешнему виду.
9. Люблю массаж.
10. Когда есть свободное время, люблю рассматривать людей.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Увидя платье (костюм) на витрине, знаю, что мне будет в нем хорошо.
13. Когда слышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.

14. Часто читаю во время еды.
15. Очень много и часто разговариваю по телефону.
16. Я склонен к полноте.
17. Предпочитаю слушать, чем читать самому.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую, когда есть возможность.
20. Долго помню, что мне сказали приятеля или знакомые.
21. Легко отдаю деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.
24. Часто разговариваю сам с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса много говорит о человеке.
27. Очень часто оцениваю людей по манере одеваться.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель не для меня.
30. Мне нелегко найти удобные туфли.
31. Очень люблю ходить в кино.
32. Узнаю когда-либо увиденные лица даже через годы.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
34. Умею и люблю слушать других.
35. Люблю танцевать в свободное время, а также заниматься спортом, аэробикой, различными упражнениями.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слышу музыку, люблю отбивать такт ногой.
39. На отдыхе люблю рассматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядок.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в комнате во многом зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерты.
44. Само пожатие руки многое говорит о человеке.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Легко могу вспомнить голос знакомого человека.

47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться.

Ключ

1-й тип — визуальная модальность:
1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.
2-й тип — аудиальная модальность:
2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.
3-й тип — кинестетическая модальность:
3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

Определение своей репрезентативной системы

Методика Хэрри Алдера (Алдер Х., 2000)

Методика направлена на определение ведущей модальности. Может использоваться при обследовании испытуемых в возрасте от 10 лет.

Инструкция. Определите по 9-балльной шкале, насколько легко вы можете представить себе ситуации, перечисленные ниже. Если образ очень четкий, как сама реальность, ставьте 9 баллов, если вообще не представить, то 1 балл и т. д.

Визуальные представления.

1. У кого из ваших друзей или родственников самые длинные волосы?
2. Вспомните лицо своего школьного учителя.
3. Представьте себе полосы на шкуре тигра.
4. Вспомните цвет входной двери того места, где вы живете или работаете.
5. Представьте себе любого телевизионного ведущего в какой-нибудь высокой шляпе.
6. Представьте себе самую большую книгу из своей домашней библиотеки.

Аудиальные представления.

1. Вспомните свою любимую мелодию.
2. Попробуйте услышать в своем воображении отдаленный звон церковных колоколов.

3. У кого из ваших друзей самый тихий голос?
4. Вспомните голос своего детского друга.
5. Представьте себе, как звучал бы ваш голос под водой.
6. Постарайтесь в своем воображении услышать шум морского прибоя.

Кинестетические представления.

1. Попробуйте представить, что вы окунаете свою левую ногу в холодную воду.
2. Представьте себе, что вы держите в руке гладкий бумажный стаканчик.
3. Представьте себе, что вы пихаете ногой кошку или собаку.
4. Представьте себе, что вы надели на ноги мокрые носки.
5. Представьте себе, что вы прыгаете с высокой стены.
6. Представьте себе, что вы катите по дороге колесо от машины.

Ключ.

Суммируйте баллы по каждому виду представлений, максимальное количество баллов по каждому блоку — 54. Чем ближе ваш результат к максимальному, тем ярче выражена у вас данная модальность.

Определение потребности в общении, методика Ю. М. Орлова

(Ильин Е. П., 2000)

Инструкция. Внимательно прочитайте следующие положения. Если согласны, то поставьте «+», если не согласны, то «–».

1. Мне доставляет удовольствие участвовать в разного рода торжествах.
2. Я могу подавить свои желания, если они противоречат желаниям моих товарищей.
3. Мне нравится выказывать кому-либо свое расположение.
4. Я больше сосредоточен на приобретении влияния, дружбы.
5. Я чувствую, что в отношении к моим друзьям у меня больше прав, чем обязанностей.
6. Когда я узнаю об успехе своего товарища, у меня почему-то ухудшается настроение.

7. Чтобы быть удовлетворенным собой, я должен кому-то в чем-то помочь.
8. Мои заботы исчезают, когда я оказываюсь среди товарищей по работе.
9. Мои друзья мне основательно надоели.
10. Когда я делаю плохую работу, присутствие людей меня раздражает.
11. Прижатый к стене, я говорю лишь ту долю правды, которая, по моему мнению, не повредит моим друзьям и знакомым.
12. В трудной ситуации я больше думаю не столько о себе, сколько о близком человеке.
13. Неприятности у друзей вызывают у меня такое состояние, что я могу заболеть.
14. Мне приятно помогать другим, если даже это доставит мне значительные хлопоты.
15. Из уважения к другу я могу согласиться с его мнением, даже если он не прав.
16. Мне больше нравятся приключенческие рассказы, чем рассказы о любви.
17. Сцены насилия в кино внушают мне отвращение.
18. В одиночестве я испытываю тревогу и напряженность больше, чем когда я нахожусь среди людей.
19. Я считаю, что основной радостью в жизни является общение.
20. Мне жалко брошенных собак и кошек.
21. Я предпочитаю иметь поменьше друзей, но более мне близких.
22. Я люблю бывать среди друзей.
23. Я долго переживаю ссоры с близкими.
24. У меня определенно больше близких людей, чем у многих других.
25. Во мне больше стремления к достижениям, чем к дружбе.
26. Я больше доверяю собственным интуиции и воображению, составляя мнение о людях, чем суждению о них других людей.
27. Я придаю больше значения материальному благополучию и престижу, чем радости общения с приятными мне людьми.
28. Я сочувствую людям, у которых нет близких друзей.
29. По отношению ко мне люди часто неблагодарны.
30. Я люблю рассказы о бескорыстной дружбе и любви.

31. Ради друга я могу пожертвовать всем.
32. В детстве я входил в одну «тесную» компанию.
33. Если бы я был журналистом, мне нравилось бы писать о дружбе.

Обработка результатов. Ответ по каждому пункту оценивается в 1 балл. Баллы проставляются только при ответе «да» по следующим пунктам: 1, 2, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 28, 30, 31, 32, 33.; только при ответе «нет» по пунктам: 3, 4, 5, 6, 10, 15, 16, 25, 27, 29.

Чем больше сумма баллов, тем больше потребность в общении.

Социометрия

(Битянова М. Р., 2001)

Создание и развитие социометрической методики связано с именем известного в практической психологии человека **Дж. Морено**. Еще в 1930-х гг. он создал социометрию — удобную в практике методику для изучения эмоциональных связей в группе. Связи такого рода, построенные на симпатии — антипатии людей, он считал важнейшими как для существования и продуктивного функционирования самой малой группы, так и для самочувствия, работоспособности, перспектив развития отдельного человека в данной группе.

Социометрия создана своим творцом для изучения структуры эмоциональных межличностных предпочтений, и какое изощренное применение ни нашел бы для нее конкретный психолог, она будет измерять только это. Но! Если провести ее грамотно и творчески, она сделает свое дело блестяще.

Это то, что касается изначальной теоретической ориентации теста и его реальных возможностей. Другое замечание — в отношении его практического применения. Для многих сегодняшних школьных психологов утверждение о том, что социометрия — удобный для практического использования метод, звучит как издевательство. Увы, действительно, после того как вся тягостная обработка закончена (социоматрица, социограммы положительных и отрицательных связей, личные социограммы, социометрические индексы), очень часто появляется ощущение, что полученная информация не стоит вложенного в нее труда. А между тем метод был создан крупным

практиком, ценившим личное и рабочее время и понимавшим реальное место психодиагностики в системе профессиональной деятельности. Метод изначально был прост, информативен и имел непосредственный коррекционный смысл. Однако в дальнейшем он стал обрастать различными исследовательскими изысками. Особенно много их было придумано именно в отечественной социальной психологии и педагогике, где теория и исследование всегда ценились чрезвычайно высоко. А практики... что ж, пусть приспосабливают свою деятельность к тому, что для них создано.

Тест позволяет анализировать особенности социометрической (эмоциональной) структуры малой социальной группы. Каждый человек в группе имеет эмоциональный статус. Его качественное определение: статус — позиция, нормы и правила поведения, которые предписано соблюдать данному человеку в данной группе. Через особенности этой позиции человек в группе сам оценивает себя и остальные оценивают его. Количественно статус измеряется социометрией через подсчет числа положительных (первый вопрос) и отрицательных (второй вопрос) выборов, которые сделаны в отношении данного человека всеми членами его группы. Если теперь мы представим все статусы членов группы в виде единой иерархии, то получим социометрическую структуру группы. Она достаточно устойчива, значима для развития группы в целом, многое определяет в индивидуальных судьбах. Ее изучение, формирование и коррекция — важное дело психолога. Психологу необходимо знать о четырех параметрах социометрической структуры группы.

Социометрический тест

Инструкция. Ответь, пожалуйста, на приведенные ниже вопросы. Постарайся быть искренним, иначе вся работа потеряет смысл. Нам очень хотелось бы знать твое собственное мнение. Обещаем, что искренность не обернется тебе во вред. Читай каждый вопрос и сразу отвечай на него. Для фамилий, которые ты будешь вписывать, после каждого вопроса оставлены специальные места. Фамилии указывай в любом порядке. Чтобы при ответе не забыть тех, кто отсутствует сегодня, посмотри на доску, там указаны все фамилии.

Прежде чем начать работу, напиши свое имя, фамилию и класс. Удачи!

Фамилия и имя ______________________________

Класс___________________
Дата тестирования_____________________________

1. Если бы тебе пришлось перейти учиться в другую школу, кого из нынешних одноклассников ты взял бы в новый класс? Напиши пять фамилий.
   1)
   2)
   3)
   4)
   5)
2. А кого из нынешних одноклассников ты не взял бы в новый класс? Укажи пять фамилий.
   1)
   2)
   3)
   4)
   5)
3. Как ты думаешь, кто из одноклассников взял бы тебя в свой новый класс, если бы перешел в другую школу? Укажи пять фамилий.
   1)
   2)
   3)
   4)
   5)
4. Укажи, пожалуйста, фамилии тех одноклассников, которые не захотят, по твоему мнению, взять тебя в свой новый класс. Укажи пять фамилий.
   1)
   2)
   3)
   4)
   5)
5. Если бы тебе предложили посмотреть ответы на эти вопросы пятерых твоих одноклассников, то чьи ответы ты хотел бы увидеть? Напиши их фамилии в порядке значимости для тебя. Под первым номером — фамилию того, чьи ответы хочется знать больше всего, и т. д.

1)
2)
3)
4)
5)

Данный вариант социометрии представляет собой комплексный социально-психологический тест, включающий в себя три важные диагностические процедуры: классическую социометрию (1-й, 2-й вопросы), аутосоциометрию (3-й, 4-й вопросы) и референтометрию (5-й вопрос). Кратко говоря, суть этих процедур в следующем: первая изучает структуру эмоциональных отношений в группе, вторая — адекватность представлений членов группы о своем положении в эмоциональной структуре группы, третья выявляет референтных лиц, т. е. тех, кто обладает ценностной привлекательностью и, возможно, психологическим влиянием в группе. Каждая их этих процедур самостоятельна с точки зрения обработки и представления данных, объединение которых происходит только на этапе качественного анализа.

Система социометрических статусов членов группы

Статус человека в структуре эмоциональных предпочтений можно рассматривать как некоторое выражение степени привлекательности, симпатичности его личности для других. Чем выше статус, тем привлекательнее данный член группы для остальных, тем выше потребность в общении с ним, внимании с его стороны.

В групповой статусной иерархии выделяются три категории: популярные, средние и непопулярные члены группы. Они отличаются количеством положительных выборов и отвержений и их сочетанием.

Популярные члены группы имеют значительное количество положительных выборов и малое — отвержений, т. е. это эмоционально привлекательные лица. Среди них можно выделить собственно высокостатусных и социометрических «звезд». «Звезду» с некоторой долей поэтичности можно определить как «душу» группы, ее эмоциональный центр. Она выявляется в двух случаях: когда есть человек, набравший больше всех положительных выборов (не менее половины от максимально возможного их числа), или когда есть

человек, получивший больше всех выборов от других популярных членов малой группы.

Непопулярные члены группы чрезвычайно неоднородны. Среди них могут быть члены группы со статусами пренебрегаемых, отверженных и изолированных. У пренебрегаемых есть положительные выборы, но их мало, значительно больше они получают отвержений, так что эмоционально они малопривлекательны. Отверженные, или «изгои», не имеют положительных выборов, у них лишь разное количество отвержений, что и определяет условную величину их социальной отверженности. Роднит всех отверженных то, что их воспринимают весьма экспрессивно, но, увы, отрицательно. Отверженность в данном случае — прежде всего эмоциональный феномен, определенное неприятие человека, его качеств, свойств и привычек. В группу изолированных попадают те люди, которые для группы как бы не существуют: у них отсутствуют как выборы, так и отвержения. Их нет в эмоциональном «реестре» группы ни на уровне чувств, ни на уровне отношений.

Взаимность социометрических выборов

Интересно, чье положение в группе вас больше обеспокоит: человека, имеющего много отвержений, но при всем этом 1–2 взаимных выбора (пусть даже с такими же отверженными, как он), или человека, имеющего много выборов со стороны других членов группы, но отдавшего свои предпочтения как раз тем, кто его не замечает или даже отвергает? Реальное положение человека в группе определяется не только статусом, но и взаимностью сделанных выборов и отвержений. Чем больше взаимных выборов, тем оно стабильнее и благоприятнее. Групповая структура в целом также приобретает различный вид в зависимости от того, есть ли в ней взаимно предпочитающие друг друга мини-сообщества людей, многие ли члены группы определились в своих симпатиях/антипатиях. Если ответ отрицательный — группа пребывает на сложной ступени своего развития, характеризующейся и конфликтностью, и низкой групповой эмпатией, и эмоциональной неудовлетворенностью.

Система отвержений в группе

Очень важно знать, что представляет собой система отвержений в группе. Прежде всего надо выяснить, определились ли люди

в своих антипатиях? Или они выбирают тех, кто их отвергает? Как распределяется в группе эмоциональная «агрессия»? Есть разные варианты. В одних группах практически всем без исключения достается некоторое количество отвержений, даже самым высокостатусным «подмачивают» репутацию 3–4 «недоброжелателя». В других существуют козлы отпущения, принимающие на себя львиную долю отвержений. Характер распределения отвержений существенно влияет на общение в группе, свидетельствует о принятых здесь способах решения конфликтов. Например, у группы за продолжительное время ее существования может выработаться устойчивая склонность решать многие проблемы за счет козла отпущения. Члены такой группы всегда знают, кто виноват («Ах, ты ничего не делал?! Вот и результат!»). Поставим мысленный эксперимент: мы проводим социометрию, выявляем всех лиц, выступающих в несимпатичной роли, и переводим их в другую группу. Скажем, в другой класс или даже школу. Что будет теперь, вероятнее всего, делать группа в новой для нее ситуации? Правильно, она изберет себе новых козлов отпущения. И потребуется специальная работа по переструктурированию системы отвержений в группе, обучению ее членов другим способам снятия напряжения.

Наличие устойчивых микрогрупп и их взаимоотношения

Любая малая группа численностью более 5–7 человек тяготеет к внутреннему разделению на еще более мелкие сообщества — микрогруппы. Каждая из них имеет свою эмоциональную структуру, иногда — своих высокостатусных и «звезд». Внутри класса может существовать очень сложная социальная структура: несколько микрогрупп, которые как-то взаимодействуют друг с другом отдельными парами и тройками, а также отверженные, изолированные. Взаимоотношения между устойчивыми микрогруппами определяют «погоду» в эмоциональном климате всего коллектива. Они могут быть конфликтны или позитивны, группы могут иметь общих членов или быть изолированными друг от друга, могут быть ориентированы на одну «звезду» или на разных и т. д.

Социометрия как метод: планирование и проведение

Данный метод базируется на гипотетическом эмоциональном выборе, который в рамках заданного критерия осуществляется всеми членами группы. То есть группе (каждому ее члену отдельно) предлагается представить себе некоторую ситуацию, достаточно эмоционально напряженную, и на бумаге, условно, сделать выбор в пользу или против разных членов группы. В связи с этим возникает ряд вопросов, которые должны быть проработаны психологом на этапе планирования: может ли данная группа осуществлять такой выбор? Какой критерий выбора ей целесообразно предложить? Сколько выборов должен делать каждый член группы и важен ли порядок его выборов для дальнейшего анализа результатов? Рассмотрим эти вопросы подробно.

Прежде всего социометрию целесообразно проводить в группах с четко обозначенными границами. С этой точки зрения школьный класс как малая группа вполне подходит для работы. Хотя другому требованию малой группы — наличие совместных целей и задач — он не соответствует. У школьников нет совместной деятельности в настоящем значении этого слова. Разве что когда они собирают металлолом или работают «на картошке». Учеба — дело индивидуальное, в большинстве школ дети просто учатся рядом, они — соседи по парте. Для формирования настоящей лидерской структуры этот факт часто становится непреодолимым препятствием. Не имея опыта совместной деятельности, школьники не имеют и опыта выдвижения из своих рядов лидера. В отличие от лидерской эмоциональная социометрическая структура все-таки формируется, достигает в ряде случаев достаточной сложности и зрелости.

Далее возникает проблема критерия, положенного в основу выбора. Это центральный вопрос планирования: в какую гипотетическую ситуацию поставить всех членов данной группы для осуществления выбора, если мы хотим изучить реальные, повседневно проявляющиеся эмоциональные отношения друг с другом? Скажем, правомерно и эффективно ли при изучении отношений, сложившихся в классе, задавать школьникам вопросы типа: «Кого ты пригласишь на день рождения или с кем ты пошел бы в разведку?» В этом случае в качестве критерия выбора мы предлагаем ситуации, выходящие за пределы типичного общения в школе, подключаем

множество дополнительных и никак не учитываемых нами психологических факторов.

При формулировании критерия выбора очень важно опираться на два принципа. Первый: критерий должен быть связан с особо значимыми и характерными для группы ситуациями общения. То есть если это школьный класс — со школьной жизнью, взаимодействием на уроке и вне его. Второй: в основу критерия должен быть положен какой-то эмоционально окрашенный, важный для группы момент отношений — вынужденный переход кого-то из ее членов в другую группу, вынужденное изменение самой группы и др. Так, помимо уже предложенного критерия (см. список из пяти вопросов выше) можно успешно использовать и следующий: «Если бы в следующем году ты сам составлял список своего класса, то кого из нынешних одноклассников ты записал бы в первую очередь?»

Следующий важный вопрос планирования — количество выборов: ограничивать или не ограничивать опрашиваемых? Традиционно существует два ответа на этот вопрос и соответственно два варианта социометрии. Непараметрический вариант предполагает, что каждый член группы ранжирует всех остальных с точки зрения их привлекательности в рамках предложенного критерия. Это дает возможность получить глубокий материал, тонко проанализировать отношения в группе. Однако этот вариант имеет много минусов, как содержательных, так и организационных. Достаточно велика вероятность того, что наряду с существенными будут возникать случайные выборы (шутка ли — проранжировать 25–28 человек!). К тому же, если в группе больше 12–14 человек, обработать материалы вручную, без применения компьютерных программ, чрезвычайно сложно.

Параметрический вариант социометрии предполагает фиксированное количество выборов. Такое ограничение не позволяет раскрыть все многообразие отношений, могут быть выявлены лишь наиболее значимые связи. Однако практическое удобство, «обозримость» технической работы по обработке теста сделали этот вариант наиболее распространенным. При этом считается, что в группе численностью 22–25 человек минимальное число выборов должно составлять 5–6.

С точки зрения процедуры проведения социометрия очень проста. Она складывается из двух основных компонентов: инструкции и содержательных вопросов. Чаще всего психолог сам дает всем членам группы устную инструкцию и зачитывает вопросы, предлагая письменно ответить на них в специальных бланках (в них оставлено

место для записи фамилии, стоят номера вопросов, под каждым вопросом — цифры от 1 до 5 в столбик) или просто на листе бумаги. В другом варианте психолог дает устную инструкцию, а затем раздает бланки, на которых есть краткая письменная инструкция, оставлено место для написания фамилии и класса, сформулированы все вопросы и под каждым оставлено место для ответов. Преимущество второго варианта в том, что школьники видят перед собой инструкцию постоянно и это уменьшает (незначительно) число уточняющих вопросов.

В обоих случаях устная инструкция выполняет две очень важные функции: мотивирование участников и технические пояснения.

Мотивационная часть принципиально важна, именно она во многом определяет открытость участников опроса, их желание отвечать. Социометрическая процедура сама по себе является достаточно серьезным эмоциональным испытанием. Особенно для тех, кто занимает крайние статусные позиции — высокостатусных и непопулярных. Надо честно написать о том, кто тебе нравится и кто неприятен, зная, что в этот момент все остальные оценивают и тебя. Более того, свои высказывания надо обязательно подписать!

Снизить общее напряжение ситуации можно, учитывая следующие моменты.

- Контакт с группой. Если исследование проводится школьным психологом, имеющим достаточный авторитет у детей, проблем, как правило, не возникает.
- Стиль подачи инструкции: доброжелательный, неформальный, спокойный.
- Мягкое формулирование целей тестирования. Можно разъяснить, что психологической службе школы очень важно знать о том, насколько класс дружный и сплоченный, что на основе этих результатов будет строиться работа с классом в целом и т. д.

Так как работу необходимо подписать, важно оговорить причины такого требования. Например, психолог может заметить, что иначе исследование теряет смысл, потому что не удастся узнать о том, дружный класс или нет. Принципиально важно гарантировать неразглашение личных ответов. Надо честно сказать, что результаты будут сообщены всему классу, изложены на психолого-педагогическом консилиуме, но только в обобщенном виде, как информация по классу в целом.

В технической части инструкции должны быть подчеркнуты следующие моменты: каждый заполняет свой лист самостоятельно, не

советуясь с соседом и не размышляя вслух над своими выборами; при заполнении необходимо учитывать всех членов группы, а не только присутствующих в данный момент (для облегчения можно написать на доске или дать ребятам полные списки класса); при ответе настойчиво рекомендуется избегать вариантов типа «всех», «любого», «никого»; желательно во всех вопросах ограничиваться тем количеством выборов, которые предложены психологом.

Гарантии неразглашения, которые психолог дает школьникам, обязательны для исполнения.

По ходу самого опроса нужно следить за тем, чтобы члены группы имели достаточно времени для обдумывания ответов. Присутствие в это время в комнате учителей или посторонних нежелательно.

Обработка социометрических данных

Это сложная, высокопрофессиональная работа, требующая достаточно много времени (даже в самых лучших, простых своих вариантах). Обработка складывается из нескольких основных этапов: первичного анализа данных, представленных на опросном листе; заполнения социометрической матрицы; подсчета статусов и построения социограммы.

Первичный анализ данных

Собранный тестовый материал необходимо прежде всего внимательно просмотреть. Интерес психолога должны вызвать неподписанные работы (их авторство нужно попробовать восстановить косвенными путями, однако необходимо поразмышлять и о том, случайной ли была невнимательность ученика). Кроме того, важно отобрать работы тех членов группы, которые ушли от ответа на поставленные вопросы. Например, кто-то мог ответить: «Всех бы взял» или «Не взял бы никого», другой участник мог просто пять раз написать одну фамилию, иногда — свою собственную. К этим лицам необходимо проявить особый, психологический интерес для выявления причин их отказа, природы самого отказа (чаще всего, естественно, он имеет защитную природу). Однако для проведения полноценного социометрического тестирования необходимо вновь обратиться к этим школьникам (лучше в индивидуальном порядке) и попросить их еще раз заполнить опросный бланк.

Заполнение социометрической матрицы

Социометрическая матрица представляет собой таблицу, в которую заносятся первичные социометрические данные. В этой таблице по горизонтали и по вертикали расположен полный списочный состав группы, желательно в алфавитном порядке. Обработка на этом этапе заключается в занесении в таблицу данных о том, кого выбрал, а кого отверг каждый конкретный член группы (выборы условно обозначаются знаком «плюс», отвержение — знаком «минус»). После заполнения таблицы (если в момент тестирования присутствовали не все члены группы, их необходимо опросить позже, так как обработка данных возможна лишь после сбора всей информации) в таблице заполняются еще две строчки (они обозначаются С+ и С–), в которых производится подсчет суммы выборов и суммы отвержений, полученных каждым членом группы от других. Таким образом, каждый участник опроса становится обладателем двух сумм баллов. С точки зрения теоретической социометрии эти баллы могут быть рассмотрены как численные выражения статуса индивида в группе, точнее в системе межличностных эмоциональных предпочтений. В данной таблице также можно подсчитать, есть ли у каждого члена группы и в каком количестве взаимные выборы и отвержения (строчки В+ и В–). Для этого взаимные выборы и отвержения можно отметить (например, обвести кружком).

Уже на этом этапе обработки могут быть сделаны некоторые общие выводы относительно статусной структуры членов группы. По полученным суммам можно судить о том, какие члены группы являются наиболее предпочитаемыми (есть ли среди них «звезды», можно будет понять только после построения социограммы), много ли в группе людей со средним статусом, есть ли непопулярные члены группы и к каким конкретно категориям они относятся. Такой анализ нельзя считать окончательным, но он важен для более корректного построения социограммы.

Для практических целей применяется качественная оценка полученных данных (можно даже сказать, что в этом случае социометрическая процедура по характеру обработки обретает некоторые черты проективной методики, так как фокус смещается из области статистики и числового значения в область качественного, содержательного анализа). Так, например, все, кто получил выборы приблизительно половины группы, могут рассматриваться как высокостатусные, а тех членов группы, которые едва набирают 2–3 по-

ложительных выбора при различном числе отвержений, относят к непопулярным (изолированным, отверженным, пренебрегаемым или просто низкостатусным). Средняя категория может быть условно обозначена как среднестатусные члены группы. При этом для практика одинаково тревожным будет положение школьника, набравшего 1 положительный (невзаимный) и 9 отрицательных выборов, и положение его одноклассника, имеющего 2 положительных (невзаимных) и 19 отрицательных выборов. Оба ребенка должны быть отнесены к статусно неблагополучным детям, по отношению к ним должна быть продумана система углубленной диагностики и возможных корректирующих воздействий. Необходимо тщательно проанализировать и число взаимных выборов. Так, член группы, имеющий, например, 12 отрицательных и 2 взаимно положительных выбора, не может быть отнесен к числу изгоев, так как имеет в социальном окружении явную группу поддержки и его положение в субъективно-психологическом плане более стабильно, чем положение члена группы, имеющего 5–7 положительных, но невзаимных выборов.

Тщательное проведение такого рода качественного анализа статусов затруднено на этапе построения социоматрицы. Основная задача — это составление аккуратно и безошибочно заполненной таблицы, в которой будут подсчитаны суммы положительных, отрицательных и взаимных выборов/отвержений для каждого члена группы и сделаны некоторые предварительные выводы относительно статусной иерархии группы.

Построение социограммы

Социограмма может быть определена как схематическое плоскостное изображение системы социометрических отношений в группе. Техника социограммы позволяет наглядно представить суть внутригрупповых социометрических связей, провести более глубокое качественное их описание. С ее помощью можно выявить существующие микрогруппы, установить характер их взаимоотношений, выделить социометрическую «звезду» из группы популярных. Именно социограмма позволяет судить о сплоченности группы, организованности, частично — о ее психологическом климате.

Аутосоциометрический тест

Аутосоциометрия не является самостоятельной диагностической процедурой. Она естественным образом дополняет и углубляет дан-

ные классической социометрии и проводится одновременно с ней. В ходе данной процедуры члены группы вербализуют свои представления о том, как группа в целом и отдельные ее представители относятся лично к ним. Таким образом, психолог может оценить, насколько верно каждый школьник представляет свое место в коллективе. В социальной психологии умение адекватно оценивать отношение к себе других людей называется социально-рефлексивными навыками. Уровень социально-рефлексивного развития — важный показатель личностной зрелости, эмоционального благополучия человека. Конечно, у младших подростков этот уровень значительно ниже, чем у школьников 12–14 лет и тем более взрослых. Но все-таки аутосоциометрию целесообразно проводить и в этих учебных коллективах.

Адекватность представлений о своем месте в группе является признаком положительным, даже если речь идет об отверженных или изолированных. Социально-рефлексивная неадекватность чревата различными проблемами, которые могут возникать у школьника в процессе общения. Они могут быть связаны с демонстрацией ребенком такого поведения, которое не соответствует ожиданиям группы и соответственно ею не поощряется или наказывается. Такой ребенок может ждать от сверстников иного к себе отношения. Причем он одинаково болезненно реагирует как на отсутствие ожидаемой от других агрессии в случае необоснованного субъективного занижения своего статуса, так и на отсутствие доброжелательности и поддержки при переоценке своей роли в коллективе.

Референтометрический тест

Референтометрия — измерение ценностной значимости других лиц — существует в различных методических формах. В данном случае используется вариант, содержательно и по форме связанный с социометрией (пятый вопрос предложенного комплексного теста). Предполагается, что, выбирая людей, чьи ответы хотелось бы знать, человек ориентируется не столько на эмоциональную привлекательность, сколько на ценностную значимость для него личности данного человека.

Действительно, опыт показывает, что члены группы, набирающие наибольшее количество баллов по пятому вопросу, очень часто не совпадают ни со «звездами», ни с высокостатусными. Среди них могут быть потенциальные лидеры (люди, реально влияющие

на мысли и поступки членов группы), авторитетные для группы люди (за ними, возможно, не пойдут, но их мнение уважается, принимается в расчет). Иногда в число референтометрических лидеров попадают изгои. Известны случаи, когда в критических ситуациях класс передавал таким людям лидерские позиции. Это интересный и важный материал для анализа. Однако следует помнить, что высокая референтометрическая позиция не обязательно свидетельствует о лидерских полномочиях данного лица. Связано это со спецификой самой процедуры. Она, как и вся социометрия, построена на условном выборе в гипотетической ситуации. Возможно, что в реальности выборы распределились бы совсем по-другому. Такая процедура позволяет говорить об эмоциональных и ценностных предпочтениях, но ничего не говорит о реальном подчинении членов группы какому-то одному человеку, имеющему лидерскую власть. Именно поэтому современная социальная психология не использует ни социометрию, ни референтометрию для выявления реальных лидеров и изучения лидерской структуры.

Список рекомендуемой литературы

1. *Алдер Х.* НЛП: современные психотехнологии. СПб., 2000.
2. *Битянова М. Р.* Социальная психология. М., 2001.
3. *Ильин Е. П.* Мотивация и мотивы СПб.: Питер, 2011.
4. Лучшие психологические тесты для профотбора и профориентации. Описание и руководство к использованию / Отв. ред. А. Ф. Кудряшов. Петрозаводск, 1992.
5. *Никиреев Е. М.* Направленность личности и методы ее исследования: Учебное пособие. М., 2004.
6. *Пономаренко Л. П., Белоусова Р. В.* Основы психологии для старшеклассников. М.: Владос, 2003.
7. Практикум по общей, прикладной и экспериментальной психологии: Учебное пособие / Под общ. ред. А. А. Крылова и С. А. Маничева. СПб., 2001.
8. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: Учебное пособие / Ред.-сост. Д. Я. Райгородский. Самара, 2004.
9. *Пуни А. Ц.* Очерки психологии спорта. М., 1959.

10. *Рогов Е. И.* Настольная книга практического психолога: В 2 кн. М., 1999.
11. *Рогов Е. И.* Психология общения. М., 2002.
12. *Сенин И. Г.* Опросник терминальных ценностей (ОТеЦ): Руководство. Ярославль, 1991.
13. *Тарабрина Н. В., Графинина Н. А.* Новый вариант калифорнийского психологического опросника // Методики анализа контроля трудовой деятельности и функционального состояния. М., 1993.

ПРОГРАММА «ТРЕНИНГА КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ»

Объяснительная записка

Общение выполняет ряд важнейших функций: информационную, коммуникативную, эмоциональную. В нашу тренинговую программу включены упражнения, направленные на реализацию этих функций. Данный тренинг решает следующие задачи: формирование навыков общения, умения слушать, высказывать свою точку зрения, аргументировать свою позицию, формирование умения управлять выражением своих эмоциональных реакций и чувств, повышение эмоциональной зрелости в целом. Основная цель — обучение эффективному общению.

Тренинг в настоящее время является одной из самых распространенных форм работы с группой. И этой популярности способствует ряд объективных причин:

- во-первых, именно тренинг позволяет организовать неформальную атмосферу взаимодействия, позволяющую раскрыться каждому участнику;
- во-вторых, тренинг предусматривает использование различных методических приемов, гармонично дополняющих друг друга (как лекции, так и двигательные игры (психогимнастику));
- в-третьих, тренинг способствует быстрому сплочению группы.

Дополнительные задачи:

1. Способствовать формированию конструктивных групповых норм общения, основанных на принципах толерантности и принятия.
2. Заинтересовать студентов прикладными аспектами выбранной профессии (элементы введения в специальность).
3. Сформировать базу для самопознания и саморазвития через адекватное восприятие своих индивидуальных особенностей.

Примечание: в основу данных занятий положены разработки И. Дермановой, Г. Марасанова, Е. Сидоренко, Е. Трошихиной, Т. В. Слотиной, Г. Р. Черновой.

Общее время проведения тренинговых занятий — 5 дней по 8 ч, итого — 40 ч. Программа рассчитана на 6 ч «чистого» рабочего времени в день. При 8-часовом рабочем дне 1 ч уйдет на обеденный перерыв, около 30 мин — на перерывы, кроме того, предусмотрено время для ответов на спонтанно возникающие вопросы, дискуссии и непредвиденные ситуации.

Прежде чем вводить основные правила и принципы групповой работы, необходимо «подготовить» участников к групповой работе. Это можно сделать с помощью следующего текста:

Этот круг, в котором мы сидим, является пространством нашей группы. В этом пространстве нет ничего и никого, кроме нас самих, кроме того, что мы принесли сюда в себе. Это и есть самое главное. Наше общение, то, что мы внесем в групповое пространство, — только это и будет помогать пониманию себя и других. Мы будем узнавать себя через те чувства, которые мы вызываем друг у друга, через те отношения, которые будут здесь складываться. Чтобы наше общение было эффективным, чтобы оно помогло каждому решить те задачи, которые он перед собой поставил, будем придерживаться нескольких правил и принципов групповой работы.

Правило «здесь и теперь»: главным сейчас является то, что происходит сейчас, какие чувства каждый из участников испытывает в данный момент, так как только через актуальные переживания и через групповой опыт человек может познать себя. На занятиях можно пользоваться только той информацией друг о друге, которую участник предоставляет о себе сам за время групповой работы. Прошлый опыт общения не обсуждается и не может предъявляться на занятиях в качестве аргумента. Выходить из помещения во время занятий нельзя.

Принцип эмоциональной открытости: если участник постоянно, «здесь и сейчас», думает о чем-то важном или чувствует что-то важное, то он может сказать об этом, выразить свои чувства, чтобы они стали достоянием группового опыта.

Правило «СТОП»: каждый имеет право сказать: «У меня есть чувство, но я не хочу о нем говорить, мне больно». Это переживание также становится частью группового опыта, что вызывает новые чувства и новые перспективы групповой работы.

Правило искренности: говорить следует только о реальных чувствах, а не о тех, которые успокоили бы вас, оправдали или, наоборот, обидели. Если давать партнеру по общению искаженную обратную

связь, то это может повлечь за собой формирование ошибочного мнения как о себе, так и о других.

Правило не давать советы: совет, пусть даже необходимый и правильный, трудновыполним, но не потому, что он плохой или нереальный, а потому, что совет — это, во-первых, индивидуальный способ действия, не подходящий для другого человека, а во-вторых, это ограничение свободы личности другого. И это может вызвать неосознаваемую агрессию, направленную на советчика.

Правило «Я-высказывания»: в группе важным является то, что каждый участник говорит любую фразу только от своего имени, так как, только говоря о чем-либо от своего имени, можно говорить о своих мыслях и чувствах.

Правило запрета на диагнозы или оценку: оценка поступка без запроса есть ограничение личностной свободы, порождающее тревогу по поводу возможных впоследствии оценок, которые участник может получить от других участников; это может привести к «закрытости» некоторых членов группы или к стремлению поступать исходя из принципов социальной желаемости, подстраиваться.

Принцип личной ответственности: все, что происходит или произойдет с данным человеком в процессе групповой работы, — это следствие его личной активности, поэтому полностью находится под его ответственностью. Говорить на занятиях можно все, но за свои слова нужно отвечать лично. Что бы ты ни сделал — это твой выбор, за который ты первый несешь ответственность.

Принцип личного вклада: чем больше участник проявляет свою активность, чем больше он участвует в групповой работе, тем больше обратной связи он получит и, следовательно, тем больше у него появится возможностей для личностного роста. Все действия, происходящие во время групповой работы, предполагают участие в них каждого участника на равных условиях со всеми.

Правило конфиденциальности: рассказывать о том, что было на тренинге, как вел себя тот или иной член группы, какие проблемы решал, неприемлемо с точки зрения этики. Кроме того, групповые процессы должны обсуждаться в группе, а не за ее пределами, так как разговоры о групповых процессах вне работы ведут к снижению напряжения, необходимого при групповой работе.

«Презумпция здоровья»: участники берут на себя ответственность признать себя здоровыми людьми.

Принцип «круга»: во время работы каждый участник должен видеть каждого. Говорить на занятии можно только так, чтобы гово-

рящего видел каждый из участников. Кроме того, каждый участник должен находиться в относительно равном положении относительно каждого другого участника.

Принцип инициативы участников: на занятиях обсуждается любая тема исходя из внутреннего запроса присутствующих. Первоочередной является тема, наиболее актуальная (как в экстренной хирургии: в первую очередь оперируют не того, кого раньше доставили, а по жизненным показаниям). «Жизненные показания» на занятиях соответствуют неосознанной личностной иерархии ценностей участников.

Принцип включенности: на занятиях нет супервизоров, наблюдателей, «оценщиков».

Принцип «постоянства»: занятия пропускать нельзя.

Психологические упражнения

Название блоков и упражнений	Цель	Процедура	Необходимое время	Примечание и оборудование
Блок 1. Профессиональные навыки слушания и понимания партнера	Формирование и развитие навыков активного слушания. Знакомство с основными техниками активного слушания. Развитие умения задавать открытые вопросы. Развитие логики рассуждений. Сплочение группы. Развитие навыков эффективного общения	День начинается с обсуждения правил, целей, программы тренинга	20–30 мин	Бумаги, ручки
1. «Снежный ком»	Знакомство, развитие навыков активного слушания	Назвать себя (свое имя или так, как тебе хотелось бы, чтобы тебя называли в группе), а затем качества, которые помогают или мешают тебе в общении. Повторяет вся группа	30 мин	
2. «Взаимопрезентация»	Знакомство, развитие навыков активного слушания. Развитие толерантности	Работа в парах (10 мин) — рассказ друг другу о себе. Затем в общем кругу — представление друг друга и ответы на вопросы остальных членов группы	50 мин — 1 ч	

3. «Встаньте те, кто...»	Знакомство, релаксация, подчеркивание общности	Ведущий встает и убирает свой стул, далее произносит фразу: «Встаньте те, кто...» (любой признак, включая внешний). Все те, у кого присутствует данный признак, должны встать и пересесть, ведущий занимает чье-то место. Участник, оставшийся без места, становится новым ведущим	15 мин	
4. «Испорченный телефон»	Развитие навыков активного слушания, выяснение причин искажения информации. Развитие толерантности	Аналог детской игры. Желательно провести 2–3 раза, чтобы каждый мог стать и игроком и зрителем	40–50 мин	
5. Общение в парах	Развитие навыков активного слушания в партнерском общении. Развитие толерантности	Общение на свободную тему в парах в разных положениях: спинами друг к другу, один стоит, другой сидит и т. д.	На каждую серию — по 1 мин. Итого — 20 мин	
6. Беседа «Введение техник активного слушания»	Совершенствование знаний в области психологи общения	Участникам предлагается оценить 9 техник активного слушания с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнера	1 ч	Бумага, ручки
7. «Блеф-клуб»	Развитие навыков активного слушания, выяснение причин искажения информации. Развитие толерантности	Работа в командах по три человека. Каждая команда рассказывает 3 истории, заведомо правдивые или ложные. Задача остальных команд — определить, правда это или ложь	40 мин — 1 ч	

8. «Молекула»	Релаксирующая игра		5 мин	
9. «Кто Я?»	Развитие навыков умения задавать открытые и закрытые вопросы. Развитие навыков активного слушания	Один участник выходит, остальные задумывают имя известного человека. Нужно угадать его, используя только закрытые вопросы	15–30 мин	
10. Беседа «Открытые вопросы»	Те же	Обсуждение теоретических основ на тему «Открытые вопросы»	5–10 мин	
11. Общее обсуждение работы	Резюмировать результаты работы дня тренинга	Обсуждение происходит в порядке очереди (по кругу)	15–20 мин	
Блок 2. Коммуникация чувств и эмоций	Формирование и развитие умения снижать эмоциональное напряжение партнера. Знакомство с основными техниками снижения напряжения. Продолжение развития навыков эффективного общения			
1. Впечатления группы о вчерашнем рабочем дне, пожелания на сегодняшний день. Повторение правил	Сплочение группы. Развитие умения слушать других. Развитие толерантности	Каждый по очереди высказывает свое мнение	15–20 мин	

2. Беседа об эмоциях и чувствах	Сплочение группы. Развитие умения слушать других, развитие навыков отображения своего и понимания чужого эмоционального состояния	Тренер предлагает обсудить вопрос о том, что такое эмоции и чувства. Затем по очереди каждый называет эмоцию или чувство и как он это понимает, ситуации, где они ярко проявились	20–30 мин	
2. «Мое эмоциональное состояние»	Развитие навыков оценивания своего эмоционального состояния	Показать число пальцев, соответствующее своему эмоциональному состоянию на данный момент	5 мин	
3. Звук — чувство	Снятие эмоционального напряжения. Сплочение группы. Развитие умения слушать других, развитие навыков отображения своего и понимания чужого эмоционального состояния	Тренер раздает участникам карточки, каждый по очереди называет «свое» чувство. Все остальные должны показать, как часто мы испытываем это чувство. Для этого нужно будет гудеть: громко, если это чувство испытываем часто, тихо, если редко	10–15 мин	Карточки с названиями чувств
4. «МПС»	Развитие навыков умения задавать открытые и закрытые вопросы. Развитие навыков активного слушания. Развитие толерантности	«МПС» — мой правый сосед. Один из участников группы должен догадаться, что такое МПС	15–40 мин	
5. «Волна»	Релаксация, сплочение группы	Первый участник выполняет любое движение, следующий его повторяет и добавляет свое, в результате последний должен повторить движения всей группы	15 мин	

6. «Передаем чувства»	Развитие навыков невербального общения, развитие навыков отображения своего и чужого эмоционального состояния	Все встают в колонку, игра начинается с последнего участника, он задумывает определенное чувство и пытается выразить его без слов стоящему впереди участнику, который должен передать его следующему, и т. д.	20 мин	
7. «Мое эмоциональное состояние»	То же, что и 2	То же, что и 2	5 мин	
8. Ролевая игра «Премия»	Снятие эмоционального напряжения, проигрывание ролей. Отработка навыков эффективного общения, аргументация своей точки зрения	Папа получил премию. У каждого в семье своя мечта и задача — склонить папу к ее осуществлению	1 ч — 1 ч 20 мин	
9. «Ритм — руками»	Релаксация, сплочение группы, развитие «чувства локтя»	Сидя в кругу, повторять ритм (хлопками рук), заданный одним из участников	5 мин	
10. «Детектив»	Снятие эмоционального напряжения, сплочение группы, развитие навыков отображения своего и чужого эмоционального состояния. Развитие «чувства локтя»	Предлагается сочинить детектив с любым сюжетом. Каждый участник говорит по предложению, повторяя при этом то, что сказал предыдущий. Заканчивается по завершении сюжета	15 мин	

11. Разговор на языке трехлетних детей	Погружение в «детское» состояние. Построение отношений между участниками из состояния «Ребенка». Снятие напряжения в настоящем через регрессию	Группа делится на пары или тройки. Предлагается поговорить друг с другом на языке трехлетних детей, т. е. не выговаривая каких-то букв, соблюдая детскую интонацию, задавая типичные для этого возраста вопросы	20–30 мин	
12. «Групповое рисование»	Снятие эмоционального напряжения. Сплочение группы	У каждого участника листок бумаги, он начинает рисовать что-нибудь, по хлопку тренера листок передается по часовой стрелке; и так до тех пор, пока не вернется к своему хозяину	15 мин	Листочки, ручки
13. «Мое эмоциональное состояние»	То же, что и 2, 9	То же, что и 2, 9	5 мин	
14. Подчеркивание общности		Мы с тобой одинаково... , нас с тобой объединяет...	20 мин	Мячик
15. Общее обсуждение	Сплочение группы	Обсуждение происходит в порядке очереди (по кругу).	30 мин	Возможно групповое рисование
16. «Мое эмоциональное состояние»	То же, что и 2	То же, что и 2	5 мин	

Блок 3. «Вербальная и невербальная коммуникация»				
1. Приветствие	Развитие навыков невербального общения	Поздороваться по-разному невербально	15–20 мин	
2. Краткая беседа о вербальном и невербальном общении		Функции общения вербального и невербального, место последнего во всем общении человека	20 мин	
3. «Скульптура»	Передача информации с помощью невербальных средств общения, развитие сензитивности	Все закрывают глаза или отворачиваются. Один задумывает скульптурный образ и «лепит» из участника, который стоит с закрытыми глазами, свою «мысленную» модель (без слов, пытаясь прикосновением рук создать необходимую позу). Затем следующий, открыв глаза, повторяет ту же скульптуру с другим участником и так до последнего члена группы	30–40 мин	При обсуждении проводится аналогия с предыдущим упражнением
4. «Найди свое животное»	Развитие навыков невербального общения, релаксация	Все получают парные карточки, затем без слов и звуков нужно найти свою пару (свое животное)	20 мин	Карточки с названиями животных

5. «Крокодил»	Снятие эмоционального напряжения, проигрывание ролей. Отработка навыков эффективного общения	Игра в командах	40–50 мин	
6. «Разговор через стекло»	Развитие способности к эмпатии; анализ межличностного взаимодействия; развитие способности выражать свои чувства, мысли, переживания; развитие способности поддерживать контакт при ограниченных средствах коммуникации; анализ стратегии коммуникации	Каждый участник смотрит на группу и выбирает того, кого он меньше всего знает. Они объединяются и представляют себе, что между ними находится звуконепроницаемое стекло. Им нужно поговорить на какую-либо тему в течение 10 мин (темы могут быть предложены ведущим). После задания проводится обсуждение	20–30 мин	
7. «Мафия»	Развитие навыков невербального общения, обучение конкретным социальным навыкам. Отработка навыков эффективного общения, аргументация своей точки зрения, развитие навыков социальной ориентации	Командная вербально-невербальная игра	1 ч — 1 ч 20 мин	Карточки
8. «Шеренга»	Подчеркивание общности, нахождение индивидуальных особенностей. Сплочение группы	Выстроиться в шеренгу: по цвету глаз, по росту, по возрасту...	10–15 мин	

9. Фотография «Семья»	Объединение, подчеркивание общности		15 мин	
Блок 4. «Тренинг сензитивности»				
1. «Поздороваемся!»	Развитие доверительных отношений обеспечивает возможность контакта и взаимодействия	Здороваемся руками, ногами, глазами, ушами со всеми	15 мин	
2. «Печатная машинка»	Объединение группы, развитие навыков невербального общения, обучение конкретным социальным навыкам	Каждый называет букву, из них складывается известная пословица, стихотворение и т. д.	20 мин	
3. «Синхронизация»	Осознание возможности переживать чувство единения с другими людьми	Участникам предлагается на счет «3» показать одинаковое количество пальцев на 1 руке. Синхронизация наступает в тот момент, когда почти все участники показывают одинаковое количество пальцев	5–15 мин	

4. «Слепой и поводырь»	Развитие сензитивности, доверия, ответственности	Группа делится на пары, один из каждой пары становится «слепым» (завязывает глаза), второй — его «поводырем». В течение 5–10 мин нужно «показать» «слепому» территорию аудитории, коридор, лестницу и т. д., при этом не говоря ни слова. Взаимодействие осуществляется путем контакта рук, плеч. Затем в паре меняются роли слепого и поводыря. Важно помнить о физической и психологической безопасности участников	30–40 мин	Шарфики, платочки для завязывания глаз
5. «Путаница»	Релаксация, активизация совместной деятельности. Сплочение группы	Один доброволец выходит за дверь. В это время все участники группы встают, берутся за руки, так чтобы круг был разорван в одном месте. «Голова» и «Хвост» начинают активно запутываться, перелезая через сцепленные руки, переворачиваясь и т. д. Нельзя разрывать руки. Затем выходивший участник группы должен распутать путаницу, не раскрепляя при этом рук членов группы	10–15 мин	

6. «Дождь»	Развитие доверительных отношений, релаксация, активизация совместной деятельности. Сплочение группы	Движения, напоминающие звук начинающегося дождя, постепенно производят все участники (щелчки, хлопки по коленям, топанье ногами). В результате создается впечатление шума дождя	5–10 мин	
7. «Восковая палочка»	Переживание телесных ощущений в отношениях доверия — недоверия. Сплочение группы	Все участники становятся в круг плотно друг к другу, чувствуя друг друга. В центр круга становится один из участников, он закрывает глаза и максимально расслабляется. Его раскачивают остальные участники группы, стараясь не причинить ему боль. Затем на месте «восковой палочки» оказываются остальные участники группы. В заключение проводится работа с чувствами, возникшими в результате выполнения упражнения	20–30 мин	
8. «Комплимент»	Обобщение знаний друг о друге, обучение социальным навыкам, умение говорить и получать комплименты	Каждому по очереди говорят комплименты (кто хочет, не по кругу)	1 ч	

Блок 5. Социально-личностный блок	Формирование стремления к самопознанию; формирование возможностей распознавать собственные личностные качества; обучение конкретным социальным навыкам; отработка навыков эффективного общения, аргументация своей точки зрения			
1. «Монолог от имени вещи о своем хозяине»	Развитие самопознания, навыка эффективного слушания, доверительных отношений в группе	Каждый участник рассказывает от имени любой своей вещи о себе	20–30 мин	
2. «Я не умею...»	Развитие самопознания, навыка эффективного слушания, доверительных отношений в группе	Каждый участник выставляет вперед руки и со словами «я не умею...» загибает один из пальцев. Если это свойственно еще кому-нибудь в команде, то он также загибает один палец. Игра продолжается да тех пор, пока у всех не будут загнуты все пальцы	20–30 мин	
2. «Мои профессии»	Развитие доверительных отношений обеспечивает возможность контакта и взаимодействия	Рассказ каждого из членов группы о профессиях, которыми он владеет	40–50 мин	

3. «Вопросы»	Формирование стремления к самопознанию, возможностей распознавать собственные качества. Обобщение знаний друг о друге, обучение социальным навыкам	Тренер зачитывает заранее заготовленные вопросы, каждый отвечает, затем нужно догадаться, где чьи ответы	20 мин	Бумага, ручки
4. Никто не знает, что я...	Продолжение знакомства, создание доверительных отношений	Каждый по очереди продолжает фразу, стараясь не повторяться	10–15 мин	
5. «Рекламный ролик»	Формирование стремления к самопознанию, возможностей распознавать собственные качества. Обобщение знаний друг о друге, обучение социальным навыкам	Каждый вытаскивает листок с именем одного из участников группы, нужно составить рекламу любого товара, упоминая качества этого человека	30 мин	Бумага, ручки
«Убеди остаться»	Закрепление умения слушать и чувствовать других. Сплочение группы	Группа делится на микрогруппы по 4–5 человек. Из каждой группы выделяется по одному участнику. Задача каждой группы — в течение 2 мин пообщавшись с каждым, уговорить его остаться в своей группе. Задача отделившихся участников — выбрать группу, в которой понравилось больше	40 мин	

7. «Зеркало»	Развитие навыков невербального общения, обучение конкретным социальным навыкам	Молчащее и говорящее зеркало, угадывающий — три ведущих, которые постоянно меняются	40–50 мин	
8. Коллективный счет	Развитие умения слушать и чувствовать других. Сплочение группы	Участники, сидя в кругу и глядя в пол, должны по порядку сосчитать до числа по количеству членов группы. Каждый называет любое число только один раз в любой момент, не перебивая других. Если несколько человек одновременно называют число, то счет начинается заново	Абсолютно неопределенно	
9. «Сказка о других членах группы»	Обобщение знаний друг о друге, обучение социальным навыкам	Две команды пишут друг о друге сказку	40 мин	Листочки, ручки
10. «Собери в дорогу чемодан»	Обобщение знаний друг о друге, обучение социальным навыкам	Пожелания друг другу	1 ч	Заранее заготовленные открытки
Общее обсуждение всей работы группы, пожелание, церемония прощания			20–30 мин	

Список литературы

1. *Вачков И. В.* Основы технологии группового тренинга. Психотехники: Учебное пособие. М., 2000.
2. *Вачков И. В., Дерябо С. Д.* Окна в мир тренинга. Методологические основы субъективного подхода к групповой работе: Учебное пособие. СПб., 2004.
3. *Дерманова И. Б., Сидоренко Е. В.* Психологический практикум. Межличностные отношения: Методические рекомендации. СПб., 2001.
4. *Емельянов Ю. Н.* Активное социально-психологическое обучение. Л., 1985.
5. *Сидоренко Е. В.* Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб., 2004.
6. *Сидоренко Е. В.* Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб., 2003.
7. *Торн К., Маккей Д.* Тренинг. Настольная книга тренера. 2-е изд. СПб., 2008.

Рабочая программа дисциплины «Психология общения»

Направление подготовки

Профиль подготовки — «Психология» (030300_

Квалификация (степень) выпускника — бакалавр

Форма обучения — очная

Семестр	**Общий объем курса, ч**	**Лекции, ч**	**Практ. занятия, ч**	**Лаборат. работы, ч**	**СРС, ч**	**Форма контроля Экз./зачет**
2	42	16	16	0	10	зачет

Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины (модуля) «Психология общения» являются: ознакомление бакалавров с концептуальными основами психологии общения; формирование представления о понятии, видах, функциях и структуре общения.

В процессе освоения данной дисциплины бакалавр формирует и демонстрирует следующие профессиональные компетенции: способность и готовность:

- к *восприятию личности другого, эмпатии, установлению доверительного контакта и диалога, убеждению и поддержке людей* (*ОК-7*);

- *осуществлению стандартных процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий* (*ПК-4*)*;*
- *проведению стандартного прикладного исследования в определенной области психологии* (*ПК-12*);
- *способности и готовности к анализу взаимодействия в трудовом коллективе* (*ПК-21*)*;*
- *проведению работ с кадровым составом с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса* (*ПК-22*).

Задачи дисциплины:

- ознакомление слушателей с основными понятиями данной дисциплины;
- формирование представлений об основных видах общения, об обмене информацией в процессе общения и восприятии человека человеком;
- ознакомление с практической направленностью данного курса;
- развитие навыков эффективного общения, самостоятельной работы и решения практических задач;
- осуществление психологического анализа различных ситуаций взаимодействия;
- различение дефектных стилей общения.

Место дисциплины в структуре ООП ВПО бакалавра

Дисциплина «Психология общения» представляет собой вариативную часть общепрофессиональной части профессионального цикла (Б.2), которая дает возможности расширения и/или углубления знаний, умений, навыков и компетенций, определяемых содержанием базовых (обязательных) модулей, позволяет обучающимся получить углубленные знания и навыки для успешной профессиональной деятельности и /или продолжения профессионального образования в магистратуре. Дисциплина «Психология общения» формирует и опирается на знания и умения, приобретаемые бакалаврами в ходе изучения обязательного модуля «Социальная психология».

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) «Психология общения»

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: основы психологии общения; цели и основные идеи социально-психологических теорий, описывающих процесс коммуникации; основные определения курса: коммуникация, когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты, виды общения, способы воздействия и противодействия в общении, механизмы восприятия и понимания других людей, основные факторы, влияющие на восприятие и понимание других людей.

Уметь: реализовывать в образовательном процессе знания психодиагностических методик по теме «Психология общения»; проводить самотестирование и тестирование по вопросам общения; составлять программы повышения эффективности общения.

Владеть: техниками эффективной и неэффективной коммуникации, техниками налаживания контакта, техниками обратной связи, техниками поведения в ситуации стресса.

Структура и содержание дисциплины (модуля) «Психология общения»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 42 ч

№ п/п	Семестр	Номер недели	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (ч)					Формы текущего контроля успеваемости (*по неделям семестра*) Форма промежуточной аттестации (*по семестрам*)
				лекции	практ., семинар, колокв.	лаб. раб.	курсов. проект/ реферат	СРС	
1	2	1	Общеметодологические аспекты исследования общения	2	0			2	Доклад
2	2	2	Межличностное общение и массовая коммуникация	1	0	0			Собеседование, проверка самостоятельных работ
3	2	3	Перцептивный аспект общения	2	2			1	Собеседование, проверка самостоятельных работ
		4	Коммуникативный аспект общения	4	2	0		1	Проверка самостоятельных работ
		5	Интерактивный аспект общения	2	2			1	Доклад, проверка самостоятельных работ
		6	Основы эффективного общения	3	6	0		2	Собеседование, проверка самостоятельных работ
		7	Трудности общения. Дефицитное общение	2	4			3	
			Итого	16	16	0		10	

Основное содержание

Раздел 1. Общеметодологические аспекты исследования общения

Понятие общения. Общие характеристики общения. Предмет изучения психологии общения. Сущность общения и факторы, его определяющие. Проблема активности в общении. Критерии активности в общении. Функции общения. Виды общения. Функции общения с точки зрения развития личности (Н. В. Гришина, Е. И. Рогов). Функции человека как субъекта общения (В. Н. Панферов). Императивное, манипулятивное и диалогическое общение. Правила диалогического общения. Уровни общения.

Раздел 2. Межличностное общение и массовая коммуникация

Межличностное общение. Межличностные отношения. Уровни общения. Критерии межличностного общения. Роль эмоций в межличностных отношениях. Функции межличностного общения. Факторы, определяющие особенности межличностных отношений. Конвенциальные и межличностные роли. Потребность в аффилиации. Факторы, способствующие или препятствующие сближению людей. Межличностная аттракция. Стили межличностного общения. Измерение психологической близости в межличностном общении. Непосредственное, опосредованное, межличностное и массовое общение. Место и природа межличностных отношений. Эмоциональная основа как специфическая черта межличностного общения.

Раздел 3. Перцептивный аспект общения

Специфика социальной перцепции. Эффекты социальной перцепции. Понятие социальной перцепции; социальная перцепция как познание другого человека. Развитие представлений и основные направления исследования социальной перцепции. Роль установки в процессе восприятия человека человеком. Эффект ореола. Эффект первичности и новизны. Исследования А. А. Бодалева, П. Уилсона. Факторы, влияющие на социальную перцепцию: превосходства, отношения к нам, привлекательности. Исследования А. А. Леонтьева, А. Миллера. Механизмы восприятия. Механизмы познания и понимания других людей: идентификация, эмпатия и аттракция (факторы, способствующие аттракции), процесс стереотипизации, причины и последствия стереотипизации. Механизмы познания самих себя: коммуникативная (социальная) рефлексия. Механизмы прогнозирования поведения партнера по общению. Каузальная атрибуция. Фундаментальные ошибки атрибуции. Факторы, влияющие

на выбор атрибуции. Типы атрибуций. Фундаментальные ошибки каузальной атрибуции. Исследования Г. Келли, С. Л. Рубинштейна, Г. М. Андреевой, К. Муздыбаева.

Раздел 4. Коммуникативный аспект общения

Общение как обмен информацией. Понятие социальной коммуникации. Средства коммуникации: вербальная и невербальная коммуникации. Схема коммуникации. Признаки и виды коммуникации. Виды информации. Вербальная коммуникация: кодирование и декодирование информации; функции языка и речи (индивидуально-языковые, социально-языковые, индивидуально-речевые, социально-речевые); нормы речевого общения. Невербальная коммуникация: биологически наследуемые и социально обусловленные невербальные знаки. Основные знаковые системы (оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, организация пространства и времени), функции невербальных средств общения. Исследования Ч. Дарвина, М. Аргайла, Э. Холла, В. А. Лабунской и др. Коммуникативные барьеры. Понятие «коммуникативный барьер». Барьеры непонимания (фонетический, семантический, стилистический, логический); барьеры социокультурных различий; барьеры отношений. Феномен межличностного влияния и противостояния влиянию. Понятие психологического влияния. Виды влияния и противостояния влиянию. Причины влияния. Понятие конструктивного психологического влияния. Критерии конструктивного психологического влияния. Каналы восприятия и передачи информации. Влияние пространства и времени на уровень и глубину общения. Теория нейро-лингвистического программирования: модальная (репрезентативная) система; перцептивная карта реальности («субъективный мир»); эффективное общение: уподобление (присоединение), подстройка (закрепление), ведение за собой, конгруэнтность. Влияние пространства и времени на уровень и глубину общения — хронотип.

Раздел 5. Интерактивный аспект общения

Типы ситуаций взаимосвязанности людей. Психологические эффекты взаимодействия людей. Сущность интеракции. Психологическая совместимость. Уровни совместимости. Структура взаимодействия. Психологические эффекты взаимодействия людей: социальная фасилитация, социальная ингибиция, эффект Рингельмана. Признаки совместной деятельности. Стили поведения по отношению к партнерам. Типы взаимодействий. Альтруизм и агрессия. Теории

взаимодействия. Теория действия (М. Вебер, П. Сорокин, Т. Парсон). Теория обмена Дж. Хоманса. Теория социальной связи Я. Щепаньского. Психоаналитическая теория взаимодействия (З. Фрейд, К. Хорни, Г. Салливан). Теория управления впечатлением Э. Гоффмана. Интеракционистская теория (символический интеракционизм, ролевые теории). Теория динамики межличностных отношений У. Шутца. Экспериментальные схемы регистрации взаимодействий (Р. Бейлс). Теория кооперации А. Н. Леонтьева. Теория транзактного анализа Э. Берна, виды транзакций.

Раздел 6. Основы эффективного общения

Понятие коммуникативной компетентности. Коммуникативные способности, знания и умения. Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Коммуникативные драмы. Коммуникативные техники. Психологические сигналы при вступлении в контакт. Техники активного слушания, задачи активного слушания, активное и пассивное слушание. Техники постановки вопросов. Техники регуляции напряжения. Основные методы и методики изучения потребностей общения, специфики и особенностей.

Раздел 7. Трудности общения. Дефицитное общение

Социальная неуверенность, робость и застенчивость. Одиночество, аутизм и аутичность, отчужденность. Признаки аутичности личности. Критерии при определении аутизма ребенка.

Образовательные технологии

При реализации программы дисциплины «Психология общения» используются различные образовательные технологии: во время аудиторных занятий (16 ч) — в виде лекций с использованием ПК и компьютерного проектора (Microsoft PowerPoint 2003) для презентации лекций.

Практические занятия (16 ч) проводятся с использованием деловых игр, компьютерного класса с использованием специальных программ; самостоятельная работа студентов подразумевает работу под руководством преподавателя (творческие задания, консультации и помощь в написании рефератов, докладов и при выполнении практических работ) и индивидуальную работу студента в компьютерном классе.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Вид работы	Тема работы (эссе, реферат, курсовой проект и др.)
	Механизмы общения и факторы, способствующие развитию эффективной коммуникации
	Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на социально-психологические отношения
	Преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения
	Потребности в общении и основные способы их достижения (удовлетворения)
	Причины возникновения манипуляций в межличностном общении
	Сценарии взаимодействия и их роль в межличностном общении
	Роль негативных эмоций в общении человека
	Возможности влияния на изменение социальных установок людей в общении
	9. Роль восприятия в развитии межличностных отношений
	Соотношение ролевых и межличностных отношений в деловом общении
	Причины нарушения коммуникации и способы их преодоления
	Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе
	Основные механизмы влияния на человека
	Особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается

	Межличностные ритуалы как механизм социализации
	Паттерны общения в семье и развитие ребенка
	Соотношение индивидуального и группового в общении: индивидуальные особенности и групповые нормы
	Одиночество, аутичность, отчужденность как фактор нарушения коммуникации: причины и способы преодоления
	Влияние средовых факторов на поведение человека: длительность и интенсивность
	Язык и конфликты. Возможные пути их преодоления
	Традиции и нормы и способы их преодоления в деловом общении

Контрольные вопросы

1. Что такое межличностное общение? Определение, компоненты общения и его мотивы.
2. Назовите потребности и мотивы личности в общении.
3. Перечислите основные теоретические направления социальной психологии и их понимание общения.
4. Какие идеи исследователей бихевиористского направления можно считать важными для понимания природы межличностного общения?
5. Какие идеи когнитивизма послужили развитию теории межличностного общения?
6. В чем отличие фрустрации от стресса, угрозы, опасности?
7. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации. Приведите основные правила речевой коммуникации, обеспечивающие возможность совместной деятельности.
8. Как с помощью речевых средств можно демонстрировать социальный статус и регулировать социальные отношения между общающимися?
9. Какие функции выполняют невербальные сообщения при взаимодействии с вербальными?
10. Перечислите известные вам способы кодирования невербальной информации.

11. Что такое обратная связь в межличностной коммуникации? Какую функцию выполняет оценочная негативная обратная связь? Как осуществляется безоценочная обратная связь?
12. В чем отличие активного рефлексивного слушания от эмпатического?
13. Назовите уровни взаимодействия, выделяемые в зависимости от целей, поставленных его участниками, и степени личностной вовлеченности.
14. Какие процедуры обеспечивают взаимопонимание, координацию и согласование в межличностном взаимодействии?
15. Каковы особенности эмоциональных проявлений на социально-ролевом, деловом и интимно-личностном уровнях межличностного взаимодействия?
16. Что такое ритуалы и их функции в общении?
17. Какой смысл вкладывает Э. Берн в понятие игры? Приведите примеры игр, в которые играете вы сами.
18. Что общего и в чем различие между понятиями «власть», «лидерство» и «личное влияние»?
19. Что такое харизматическая личность и какие коммуникативно-личностные качества необходимы для проявления «харизматической» способности личного влияния?
20. Назовите основные критерии и средства манипулятивного воздействия.
21. Почему межличностная аттракция выступает одним из ключевых факторов формирования и реализации межличностных отношений?
22. Что такое эмоции и каковы их функции в межличностном общении? В чем различие между эмоциями и чувствами и что значит управлять эмоциями и чувствами в общении?
23. Назовите стадии развития межличностных отношений и место самораскрытия в них.

    Что общего и в чем отличие между категориями «установка», «отношение», «оценка», «интерес»? Какие виды отношений можно выделить?
24. Перечислите общие закономерности процесса восприятия. Какие факторы влияют на восприятие людей друг другом? Что такое эффект ореола? Какова зависимость между типом личности и точностью восприятия?

25. В чем состоит фундаментальная ошибка каузальной атрибуции; что общего и в чем отличие стереотипа и установки?
26. Всегда ли трудности межличностного неформального общения влекут за собой нарушения межличностных отношений?
27. Что общего и в чем отличие аутичности и замкнутости? Аутичности и необщительности? Аутичности и отчужденности?
28. Что такое стиль общения и в чем отличие коммуникативности и коммуникабельности?
29. В чем особенности мужского и женского стиля общения?

Тест проверки знаний

Примерные вопросы

1. Выберите правильное определение понятия общения:
   а) это обмен информацией между людьми, их взаимодействие;
   б) это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера;
   в) это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, действиями, восприятие и понимание партнерами друг другом;
   г) это процесс, направленный на реализацию цели, которая может быть определена как образ желаемого результата.
2. Выделяются следующие стороны общения:
   а) коммуникативная;
   б) модальная;
   в) инструментальная;
   г) перцептивная;
   д) интерактивная.
3. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:
   а) жесты, мимику, пантомимику;
   б) тональность, диапазон голоса;
   в) контакт глаз;
   г) социальную и индивидуальную дистанцию.

4. О какой функции общения В. Н. Панферов писал, что она направлена на прием и хранение информации, служит целям передачи социального наследования индивидуального и общечеловеческого опыта:
   а) о конативной;
   б) о креативной;
   в) о коммуникативной;
   г) о регуляторной;
   д) о информационной?
5. «Эффект ореола» означает:
   а) влияние общего впечатления о другом человеке на восприятие и оценку частных свойств его личности;
   б) щедрую, излишнюю благожелательность при восприятии другого человека;
   в) перенесение качеств группы на личность;
   г) повышенную внушаемость.
6. Автор, выделивший основные дистанции взаимодействия:
   а) К. Роджерс;
   б) А. А. Бодалев;
   в) К. Левин;
   г) Э. Холл.
7. Какой вид общения характеризуется обменом какими-либо знаниями:
   а) материальный;
   б) когнитивный;
   в) мотивационный;
   г) деятельностный;
   д) непосредственный?
8. Для стратегии «избегание» характерно:
   а) стремление человека добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому человеку;
   б) жертвование собственными интересами ради интересов другого человека;
   в) отсутствие как стремления к удовлетворению интересов другого человека, так и тенденции к достижению собственных целей;

г) стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки.

9. То, как индивид объясняет поведение людей (или свое собственное), обозначается термином:
   а) локус контроль;
   б) каузальная атрибуция;
   в) аттракция;
   г) проекция.
10. Автором теории социального обмена является:
    а) Дж. Хоманс;
    б) У. Шутц;
    в) А. Бандура;
    г) К. Хорни.
11. Внушение — это:
    а) воздействие методом логически выстроенных доказательств;
    б) целенаправленное, неаргументированное воздействие одного индивида на другого;
    в) передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;
    г) привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги.
12. Что из ниже перечисленного не является фундаментальной ошибкой каузальной атрибуции:
    а) тенденция переоценивать роль ситуативных факторов и недооценивать влияние личностных факторов;
    б) ошибка «ложного согласия»;
    в) ошибка неравных возможностей ролевого поведения;
    г) игнорирование информационной ценности неслучившегося?
13. Какая форма общения соответствует ребенку в возрасте 4–7 лет по мнению М. И. Лисиной:
    а) ситуативно-личностная;
    б) ситуативно-деловая;
    в) внеситуативно-личностная;
    г) предметная;
    д) познавательная?

14. Аттракция — это:
    а) постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств;
    б) особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства;
    в) приписывание причин поведению другого человека;
    г) процесс и результат самовосприятия человека в социальном контексте.
15. Какая транзакция может указывать на конфликт:
    а) дополнительная;
    б) двойная;
    в) пересекающаяся;
    г) угловая?
16. Что такое предметное общение:
    а) это общение ребенка со взрослыми, основным средством которого является предмет. В процессе такого общения ребенок начинает усваивать общественно обусловленное значение предмета;
    б) процесс, направленный на реализацию цели, которая может быть определена как образ желаемого результата;
    в) общение посредством так называемых выразительных движений, т. е. движений, соответствующих определенному эмоциональному состоянию: позы, мимики, интонаций голоса, прикосновений, поглаживаний, прижимания к груди, отталкивания;
    г) общение, в процессе которого происходит сознательное или несознательное целенаправленное, неаргументированное воздействие одного индивида на другого или на группу людей, имеющее целью изменение их состояния, отношения к чему-либо?
17. «Такое общение ребенка со взрослыми в процессе совместных действий с предметами, целью которого является само по себе совместное действие...» О каком типе общения говорится в этом определении:
    а) о фатическом;
    б) о познавательном;

в) о личностном;
г) о ситуативно-деловом;
д) об информационном?

18. Что такое эмпатия:
а) стресс;
б) сопереживание;
в) расслабление;
г) спор
д) конфликт?

19. Студентам предлагалось на глаз определить рост человека (одного и того же). В одной группе студентов он был представлен как профессор, во второй — как доцент, а в третьей — как лаборант. О каком виде стереотипа в данном случае идет речь:
а) о конституционально-антропологическом;
б) о статусном;
в) о вербально-поведенческом;
г) об этнонациональном?

20. В чем заключается сущность социальной перцепции:
а) в образном восприятии человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира;
б) в сознательном целенаправленном, неаргументированном воздействии одного индивида на другого или на группу людей;
в) в передаче эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;
г) в привлечении к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги;
д) в восприятии предметов окружающего мира?

21. Что такое внутригрупповой фаворитизм:
а) образное восприятие человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира;
б) сознательное целенаправленное, неаргументированное воздействие одного индивида на другого или на группу людей;
в) передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;

г) привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги;
д) процесс, который заключается в тенденции благоприятствовать в социальном восприятии членам собственной группы в противовес, а иногда и в ущерб членам другой;
е) процесс взаимного предпочтения одних людей другими?

22. Невербальная коммуникация представляет собой:
а) процесс одностороннего понимания определенных жестов, поз, мимики одного человека другим;
б) обмен информацией между людьми, их взаимодействие;
в) движения, которые отражаются с помощью оптической системы субъекта: жесты, позы, мимика;
г) обмен невербальными сообщениями между людьми, а также их интерпретация.

23. Движения рук или кистей рук называются:
а) позы;
б) мимика;
в) жесты;
г) пантомимика;
д) проксемика.

24. Убеждение — это:
а) воздействие методом логически выстроенных доказательств;
б) сознательное или несознательное целенаправленное, неаргументированное воздействие одного индивида на другого или на группу людей, имеющее целью изменение их состояния, отношения к чему-либо;
в) передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;
г) привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги.

25. Чаще всего выделяют три основные репрезентативные системы:
а) аудиальная;

б) обонятельная;
в) визуальная;
г) кинестетическая;
д) фрагментарная.

26. Слово интеракция с английского языка переводится как:
а) сопереживание;
б) проецирование;
в) самооценка;
г) взаимодействие;
д) эмпатия.

27. Участники общения стараются понять друг друга, у них существуют взаимопонимание, равноправие и уважение. При таком общении создается максимум возможностей для самораскрытия и саморазвития. О какой стратегии общения идет речь:
а) о манипулятивной;
б) о диалогической;
в) о конформной;
г) об альтруистической;
д) об авторитарной?

28. Конфликт — это:
а) сложившийся стереотип или способ поведения, возможность осуществления которого в определенной ситуации приобретает силу потребности;
б) противоречие, возникающее между людьми по значимым для них аспектам взаимодействия и нарушающее их нормальное взаимодействие, а потому вызывающее со стороны участников конфликта определенные действия по разрешению возникшей проблемы в своих интересах;
в) качество личности, проявляющееся в поведении как асоциальное, неприемлемое в обществе;
г) столкновение двух сил в процессе борьбы.

29. «*Эоптимальное соотношение личностных особенностей, психических качеств людей, соответствющее требованиям оптимизации их общения и деятельности*». О каком понятии идет речь в данном определении:
а) о конфликте;
б) о борьбе;

в) о психологической несовместимости;
г) о конфликтной ситуации;
д) об инциденте?

30. Застенчивость — это:
а) свойство личности, которое возникает у человека, постоянно испытывающего трудности в определенных ситуациях межличностного неформального общения;
б) духовное образование, сложившееся в сознании людей, эмоционально окрашенный образ;
г) динамическая характеристика психической деятельности человека; особенности поведения, обусловленные общим типом высшей нервной деятельности;
д) тенденция человека изменять свое поведение и оценки под влиянием других людей.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля) «Психология общения»

Список основной литературы

1. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М., 2003.
2. *Бодалев А. А.* Личность и общение. М.: Педагогика, 1983.
3. *Бодалев А. А.* Психология общения. М.: Воронеж, 1996.
4. *Ботавина Р. Н.* Этика деловых отношений: Учебное пособие. М. 2002.
5. *Гришина Н. В.* Психология конфликта. 2-е изд. СПб.: Питер, 2009.
6. *Доценко Е. Л.* Психология манипуляции. СПб., 2003. 304 с.
7. *Измайлова М. А.* Деловое общение: Учебное пособие. М., 2007.
8. *Инджиев А. А.* Язык делового общения: легко и грамотно. Ростов-на-Дону, 2007.
9. *Казаринова Н. В., Куницына В. Н.* Межличностное общение. СПб., 2001.

10. *Карнеги Д.* Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. М., 1989.
11. *Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М.* Межличностное общение. СПб.: Питер, 2001.
12. *Кучинский Г. М.* Психология внутреннего диалога. Минск, 1988.
13. Межличностное общение / Сост. и общ. ред. Н. В. Казариновой, В. М. Погольши. СПб., 2001.
14. *Пиз А.* Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. М., 2010.
15. *Пиз А., Пиз Б.* Язык взаимоотношений. Мужчина — женщина. М., 2010.
16. *Реан А. А.* Психология личности. Социализация, поведение, общение. СПб., 2004.
17. *Скаженик Е. Н.* Деловое общение: Учебное пособие. Таганрог, 2006.
18. *Тернер Дж.* Социальное влияние. СПб.: Питер, 2003.

Список дополнительной литературы

1. *Айви А.* Лицом к лицу: Практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения. Новосибирск, 2005.
2. *Бендас Т. В.* Гендерная психология: Учебное пособие. СПб., 2009.
3. *Битянова М. Р.* Социальная психология. М., 2001.
4. *Бодалев А. А.* Восприятие и понимание человека человеком. М., 1982.
5. *Бэндлер Р., Гриндер Дж.* Структура магии. Главная книга по НЛП в мире. М., 2008.
6. *Гаврилова Т. П., Доронина Т. В.* Взаимосвязь степени точности межличностной перцепции с типом гендерной идентичности и валентностью эмоционального отношения к личности // Психологическая наука и образование. 2007. № 5. С. 237–242.
7. *Емельянов С. М.* Практикум по конфликтологии. 3-е изд. СПб.: Питер, 2009.
8. *Зимбардо Ф., Ляйппе М.* Социальное влияние. СПб.: Питер, 2011.

9. *Ильин Е. П.* Психология индивидуальных различий. СПб.: Питер, 2011.
10. *Коэн Ш.* Как жить с аутизмом? М., 2008.
11. *Меграбян А.* Психодиагностика невербального поведения. СПб., 2001.
12. *Сидоренко Е. В.* Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб., 2004.
13. *Сидоренко Е. В.* Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб., 2003.
14. *Ситников В. Л.* Образ ребенка в сознании взрослых и детей. СПб., 2001.
15. *Степанов С. С.* Живая психология. Уроки классических экспериментов. М., 2004.
16. *Феррари П.* Детский аутизм / Пер. с фр.., прим. О. А. Власовой. М., 2006.
17. *Чернова Г. Р.* Феномен жестокости (культурно-антропологический аспект). СПб., 2005.

Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) «Психология общения»

Для материально-технического обеспечения дисциплины «Психология общения» используются компьютерный класс, специализированная аудитория для проведения тренингов с проектором и видеоаппаратурой.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО с учетом рекомендаций и ПрООП ВПО по направлению и профилю подготовки 030300 «Психология».

Автор — канд. психол. наук, доцент Т. В. Слотина.

ГЛОССАРИЙ

Агрессия — мотивированное поведение, противоречащее нормам и правилам сосуществования людей в обществе, наносящее вред объектам нападения (одушевленным и неодушевленным), приносящее физический ущерб людям или вызывающее у них психологический дискомфорт (отрицательные переживания, состояние напряженности, страха, подавленности и т. д.).

Адресат влияния — тот из партнеров, к которому обращена попытка влияния.

Альтруизм — мотив оказания кому-либо помощи, не связанный сознательно с собственными эгоистическими интересами.

Аномия — это состояние дезорганизации личности, возникающее в результате ее дезориентации.

Аттракция — особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства.

Аутизм — это сложное, порой болезненное состояние личности, выражающееся в чрезмерной ее самоуглубленности, в уходе от контактов с окружающими, в отчуждении, в погружении в мир собственных переживаний.

Аутичность — свойство личности, проявляющееся в норме и не относящееся к сфере психопатологии.

Барьеры отношений — препятствия, которые возникают, когда во взаимодействие вмешиваются негативные чувства и эмоции. Можно выделить барьеры страха, отвращения, брезгливости и др.

Вербальная коммуникация — коммуникация, которая определяет содержательность словесного действия и использует в качестве знаковой системы человеческую речь: звуковые средства языка и письменную речь.

Внеситуативно-личностная форма (4 года — 6–7 лет) — общение, разворачивающееся на фоне теоретического и практического познания ребенком социального мира.

Внеситуативно-познавательная форма (3–4 года) — общение, разворачивающееся на фоне совместной со взрослыми и самостоятельной деятельности ребенка по ознакомлению с физическим миром.

Внутригрупповой фаворитизм — психологический феномен, заключающийся в тенденции благоприятствовать в социальном

восприятии членам собственной группы в противовес, а иногда и в ущерб членам другой.

Внушение — сознательное или неосознанное неаргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определенным действиям.

Денотация — прямое значение слова, признаваемое большинством людей данного лингвистического сообщества, так называемое лексическое значение слова.

Деструктивная критика — высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека и/или грубое агрессивное суждение, поношение или осмеяние его дел и поступков.

Децентрация — способность и умение человека отойти от своей позиции и взглянуть на партнера и на ситуацию взаимодействия как бы со стороны, глазами стороннего наблюдателя. Поскольку этот механизм освобождает от эмоциональной предвзятости, он является одним из самых эффективных в процессе познания другого человека.

Дружба — отношения, подразумевающие глубокие индивидуально-избирательные межличностные связи, характеризующиеся взаимной привязанностью, основанной на чувстве симпатии и безусловного принятия другого.

Жаргон — речь социальной или профессиональной группы, содержащая множество свойственных только этой группе слов и выражений.

Заражение — передача своего состояния или отношения другому человеку или группе людей, которые каким-то образом (пока не нашедшим объяснения) перенимают это состояние или отношение.

Застенчивость — свойство личности, которое возникает у человека, постоянно испытывающего трудности в определенных ситуациях межличностного неформального общения и проявляется в состоянии нервно-психического напряжения; характеризуется разнообразными нарушениями вегетатики, психомоторики, речевой деятельности, эмоциональных, волевых, мыслительных процессов и рядом специфических изменений самосознания.

Игнорирование — действия, свидетельствующие о том, что адресат умышленно не замечает либо не принимает во внимание слов, действий или выраженных адресатом чувств.

Идентификация — способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его самому себе. Это наиболее простой способ понимания другого человека (Бодалев А. А., 1982). **Идентификация** — это способность и умение человека отойти от своей позиции, «выйти из своей оболочки» и взглянуть на ситуацию глазами партнера по взаимодействию (Реан А. А., 2004).

Избегание — такая стратегия поведения, для которой характерно как отсутствие стремления к удовлетворению интересов другого человека, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

Имидж личности — воспринимаемый и передаваемый образ человека, эмоционально окрашенный стереотип восприятия массовым обыденным сознанием кого- или чего-либо, например имидж политического деятеля.

Инициатор влияния — тот из партнеров, который первым предпринимает попытку влияния любым из известных (или неизвестных) способов.

Интеракция — взаимодействие.

Каузальная атрибуция — механизм социальной перцепции, связанный с приписыванием причин как своему поведению, так и поведению другого человека.

Коммуникабельность — владение социальной стороной контакта (соблюдение в общении социальных норм, владение сложными коммуникативными умениями, например умениями выразить сочувствие, «вписаться» в разговор).

Коммуникативная компетентность — совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения (Петровская Л. А., 1989). **Коммуникативная компетентность** — ситуативная адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными (речевыми и неречевыми) средствами социального поведения (Емельянов Ю. Н., 1985).

Коммуникативная совместимость — частный вид совместимости, возникающий на основе взаимопонимания и согласованности общей позиции; характеризуется отсутствием неблагоприятных последствий коммуникативного взаимодействия в виде напряжения, досады, психологического дискомфорта.

Коммуникативность — владение процессуальной стороной контакта (сознательное использование экспрессии, владение голосом, умение держать паузу).

Коммуникативные барьеры — психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации.

Коммуникация — акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла передаваемой и воспринимаемой информации.

Компромисс — стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны.

Конгруэнтность — совпадение вербальных и невербальных сигналов.

Конкуренция — соперничество. Наиболее яркой формой конкуренции является конфликт.

Коннотация — дополнительные, сопутствующие значения слова, возникающие под влиянием контекста или ситуации речи, принимаемые одним или несколькими членами данного сообщества, субъективные и эмоциональные по своей природе.

Конструктивная критика — подкрепленное фактами обсуждение целей, средств или действий инициатора воздействия и обоснование их несоответствия целям, условиям и требованиям адресата.

Контраргументация — сознательный аргументированный ответ на попытку убеждения, опровергающий или оспаривающий доводы инициатора воздействия.

Конфликт — противоречие, возникающее между людьми по значимым для них аспектам взаимодействия и нарушающее их нормальное взаимодействие, а потому вызывающее со стороны участников конфликта определенные действия по разрешению возникшей проблемы в своих интересах.

Конфронтация — открытое и последовательное противопоставление адресатом своей позиции и своих требований инициатору воздействия.

Кооперация, или кооперативное взаимодействие, — координация единичных сил участников (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил).

Логический барьер — препятствие, которое возникает при несогласии коммуникаторов по поводу приводимых доводов.

Манипуляция — скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей.

Массовая коммуникация — близкий к опосредованному общению процесс, когда сообщения адресуются не отдельным лицам, а большим социальным группам с помощью средств массовой информации.

Массовое общение — множественные, обычно мимолетные непосредственные контакты незнакомых друг с другом людей (в толпе, на работе и т. п.). Многие авторы отождествляют массовое общение с понятием массовой коммуникации.

Межличностное общение — непосредственное, более или менее постоянное регулярное общение в малых группах.

Межличностное (психологическое) влияние — воздействие на психическое состояние, чувства, мысли и поступки людей с помощью исключительно психологических средств: вербальных и невербальных, с предоставлением права и времени человеку отвечать на это воздействие.

Мера коммуникативной компетентности — степень успешности задуманных актов влияния и используемых средств произвести впечатление на других.

Механизмы социальной перцепции — способы, посредством которых люди интерпретируют, понимают и оценивают другого человека.

Невербальная коммуникация — взаимодействие между людьми с помощью неречевых средств, обмен невербальными посланиями и их интерпретация в данной ситуации.

Непосредственное общение — естественный психологический контакт индивидов при наличии четкой обратной связи (например, беседа, игра и т. п.).

Общение — многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности.

Общение — взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного и/или аффективно-оценочного характера).

Общение — форма взаимодействия субъектов, которая изначально мотивируется их стремлением выявить психологические качества друг друга и в ходе которой формируются межличностные отношения между ними (привязанности, дружбы или, наоборот, неприязни).

Общение: 1. Процесс взаимодействия партнеров, в ходе которого развиваются, проявляются и формируются определенные отношения между ними, а также каждого партнера к самому себе и к совместной

деятельности. 2. Процесс межличностного, межсубъектного взаимодействия, порождаемый потребностями личности (субъектами общения), в том числе и потребностями в совместной деятельности. 3. Процесс и результат установления контактов между людьми или взаимодействие субъектов посредством различных знаковых систем. 4. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга.

Одиночество — эпизодически острое ощущение беспокойства и напряжения, связанное со стремлением иметь дружеские и интимные отношения.

Опосредованное общение — неполный психический контакт с помощью каких-либо устройств или средств (например, разговор по телефону, переписка и т. п.).

Отказ — выражение адресатом своего несогласия выполнить просьбу инициатора воздействия.

Отчужденность — охлаждение и разрыв с ближайшим окружением, выпадение из социальных связей. На личностном уровне проявляется как чувство бессилия перед повседневными проблемами, ощущение бессмысленности происходящего; сопровождается апатией и аполитичностью, дефицитом теплого сердечного общения.

Паралингвистическая система — система вокализации речи, т. е. качество голоса (диапазон, тональность, интонация, темп, ритм, громкость речи).

Полисемия — наличие у одного слова нескольких связанных по смыслу значений, многозначность.

Политические барьеры — препятствия, которые возникают при разной идеологии и разных представлениях о структуре и смысле власти.

Предметное общение — общение ребенка со взрослыми, основным средством которого является предмет. В процессе такого общения ребенок начинает усваивать общественно обусловленное значение предмета.

Принуждение — угроза применения своих контролирующих возможностей для того, чтобы добиться от адресата требуемого поведения.

Приспособление — жертвование собственными интересами ради интересов другого человека.

Пробуждение импульса к подражанию — способность вызывать стремление быть подобным себе. Эта способность может непроизвольно проявляться и произвольно использоваться.

Проксемика — пространственные взаимоотношения людей в процессе общения.

Просьба — обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия.

Противостояние чужому влиянию — сопротивление воздействию другого человека с помощью психологических средств.

Психологическая самооборона — применение речевых формул и интонационных средств, позволяющих сохранить присутствие духа и выиграть время для обдумывания дальнейших шагов в ситуации деструктивной критики, манипуляции или принуждения.

Психологическая совместимость — оптимальное соотношение личностных особенностей, психических качеств людей, соответствующее требованиям оптимизации их общения и деятельности.

Религиозные барьеры — препятствия, определяющиеся толерантностью (терпимостью) одной религии по отношению к представителям другой веры.

Робость — поведенческая и характерологическая черта, обусловливающая трудности, которые возникают при необходимости принять решение, сделать выбор.

Самопродвижение — объявление своих целей и предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества на выборах, при назначении на должность и др.

Семантический барьер — препятствие, которое возникает, когда люди по каким-то причинам не понимают смысла сказанного, чаще всего, когда люди являются носителями разных субкультур внутри господствующей культуры.

Синонимия — близость, сходство слов и выражений по значению.

Ситуативно-деловое общение — общение ребенка со взрослыми в процессе совместных действий с предметами, целью которого является само по себе совместное действие.

Ситуативно-личностная форма — общение, в ходе которого взрослый обеспечивает выживание ребенка (0–6 месяцев) и удовлетворение всех его первичных потребностей.

Сленг — обычно экспрессивно окрашенные элементы речи, не совпадающие с нормами литературного языка.

Соперничество — стремление человека добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому. Конкуренция и соревнование представляют собой виды соперничества. Данная стратегия часто ведет к конфликту, поскольку соперничающие субъекты стремятся добиться своего любой ценой, настойчиво защищая свою точку зрения.

Сотрудничество — стратегия взаимодействия, позволяющая партнерам прийти к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Социальная ингибиция — тормозящее, негативное влияние социальных факторов или конкретного человека на мысли, чувства, активность человека или группы.

Социальная перцепция — процесс восприятия социальных объектов, под которыми подразумеваются другие люди, социальные группы, большие социальные общности.

Социальная рефлексия — осмысление индивидом того, как он воспринимается партнером по общению.

Социальная роль: 1) совокупность требований, предъявляемых обществом к лицам, занимающим определенную социальную позицию; 2) сумма ожиданий человека по отношению к самому себе — «каким я должен быть»; 3) реальное поведение человека в той или иной позиции.

Социальная фасилитация: 1) тенденция, побуждающая людей лучше выполнять простые или хорошо знакомые задачи в присутствии других; 2) усиление доминантных реакций в присутствии других людей.

Социальный стереотип: 1) устойчивое представление о явлении или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы; 2) упрощенное представление о каком-либо социальном объекте, связанное с обобщением и обладающее повышенной устойчивостью.

Стереотипизация — процесс формирования стереотипов, сущность которого заключается в тенденции максимизировать воспринимаемое различие между группами и минимизировать различия между членами одной и той же группы.

Стилистический барьер — препятствие, которое определяется разностью стиля подачи информации, т. е. разными приемами использования средств языка для выражения мыслей.

Стиль взаимодействия — индивидуальная модель межличностного общения, предпочитаемая конкретным человеком.

Стратегия взаимодействия — совокупность доминирующих особенностей поведения человека в отношениях с другими людьми, проявляющихся в той или иной социальной ситуации.

Такесика — невербальная коммуникация, связанная с тактильной системой восприятия, включающая самые разнообразные прикосновения — рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т. д.

Творчество — создание чего-либо нового, отличающегося от образца, примера или моды либо преодолевающее их влияние.

Транзакция — взаимодействие двух эго-состояний индивидов, где под **эго-состоянием** понимается актуальный способ существования Я субъекта.

Убеждение — сознательное аргументированное воздействие на другого человека (или группу людей), имеющее целью изменение его (их) суждения, отношения, намерения или решения.

Уклонение — стремление избегать любых форм взаимодействия с инициатором воздействия, в том числе случайных личных встреч и столкновений.

Фатическое общение — бессодержательное в деятельностном плане общение, исключительной целью которого является поддержание самого процесса общения.

Физиогномическая редукция — восприятие внешности другого человека с одновременной или последующей интерпретацией его как личности.

Фонетический барьер — препятствие, возникающее в связи с различными звуковыми средствами передачи информации.

Формирование благосклонности — привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги.

Хронотип — феномен влияния пространственно-временных характеристик на уровень и глубину коммуникативного процесса.

Экстралингвистика — эмоциональное сопровождение речи (смех, плач, покашливания, паузы и т. п.).

Эмоциональное общение — общение посредством так называемых выразительных движений, т. е. движений, соответствующих определенному эмоциональному состоянию: позы, мимики, интонаций голоса, прикосновений, поглаживаний, прижимания к груди, отталкивания и т. д.

Эмоциональная децентрация — способность отстраниться от собственных эмоциональных переживаний, способность к восприятию эмоций, эмоционального состояния другого человека.

Эмпатия — постижение эмоционального состояния, проникновение, «вчувствование» в переживания другого человека.

Энергетическая мобилизация — сопротивление попыткам адресата внушить или передать ему определенное состояние, отношение, намерение или способ действий.

Эффект ореола — формирование специфической установки на воспринимаемого человека через направленное приписывание ему определенных качеств.

Эффект привлекательности — тенденция переоценивать качества внешне привлекательного, симпатичного человека.

Эффект проекции — приписывание приятному собеседнику своих достоинств, а неприятному — своих недостатков.

Эффект Рингельмана — зависимость размера индивидуального вклада в общее дело от количества участников: чем больше людей участвует в совместной деятельности, тем меньше индивидуальный вклад каждого отдельного участника.

Эффект средней ошибки — тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека в сторону среднего.

Эффект хорошего отношения к нам — склонность воспринимающего переоценивать человека, относящегося к нему с симпатией.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Айви А.* Лицом к лицу: Практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения. Новосибирск, 2005.
2. *Аллахвердова О. В., Викторов В. И., Иванов М. В., Иванова Е. Н., Кармин А. С., Липницкий А. В.* Конфликтология. СПб., 2000.
3. *Агеев В. С.* Механизмы социального восприятия / Социальная психология в трудах отечественных психологов / Сост. А. Л. Свенцицкий. Хрестоматия. СПб., 2000.
4. *Алдер Х.* НЛП: современные психотехнологии. СПб., 2000.
5. *Ананьев Б. Г.* Человек как предмет познания. 3-е изд. СПб.: Питер, 2010.
6. *Андреева Г. М.* Социальная психология. М., 2000.
7. *Андриенко Е. В.* Социальная психология. М., 2000.
8. *Атватер И.* Я вас слушаю... М., 1988.
9. *Бендас Т. В.* Гендерная психология: Учебное пособие. СПб.: Питер, 2009.
10. *Берн Ш. М.* Гендерная психология. (Секреты психологии.) СПб., 2001.
11. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М., 2003.
12. *Бехтерев В. М.* Внушение и его роль в общественной жизни. СПб., 2001.
13. *Битянова М. Р.* Социальная психология. М., 2001.
14. *Бодалев А. А.* Восприятие и понимание человека человеком. М., 1982.
15. *Бодалев А. А.* Личность и общение. М. 1983.
16. *Бодалев А. А.* Психология общения. М.; Воронеж, 1996.
17. Большой психологический словарь / Под ред. Б. Г. Мещерякова, В. П. Зинченко. М., 2003.
18. *Бороздина Г. В.* Психология делового общения: Учебное пособие. М., 1998.
19. *Ботавина Р. Н.* Этика деловых отношений: Учебное пособие. М., 2002.
20. *Булыгина А.* Этика делового общения. Новосибирск, 1995.

21. *Бэндлер Р., Гриндер Дж.* Структура магии. Главная книга по НЛП в мире. М., 2008.
22. *Вачков И. В.* Основы технологии группового тренинга. Психотехники: Учебное пособие. М., 2000.
23. *Введенская Л. А., Павлова Л. Г.* Культура и искусство речи. Ростов-на-Дону, 1996.
24. *Гаврилова Т. П., Доронина Т. В.* Взаимосвязь степени точности межличностной перцепции с типом гендерной идентичности и валентностью эмоционального отношения к личности // Психологическая наука и образование. 2007. № 5. С. 237–242.
25. *Гилберт К., Питерс Т.* Аутизм. Медицинское и педагогическое воздействие. М., 1998.
26. *Гиппенрейтер Ю. Б.* Введение в общую психологию. М., 1996.
27. *Гозман Л. Я.* Психология эмоциональных отношений. М., 1987.
28. *Грановская Р. М.* Элементы практической психологии. Л., 1988.
29. *Грей Дж.* Мужчины — с Марса, женщины — с Венеры / Межличностное общение / Сост. и общ. ред. Н. В. Казариновой, В. М. Погольши. СПб., 2001.
30. *Гриндер Дж., Бэндлер Р.* Из лягушек в принцы. Воронеж, 1993.
31. *Гришина Н. В.* Психология конфликта. 2-е изд. СПб.: Питер, 2009.
32. *Дерманова И. Б., Сидоренко Е. В.* Психологический практикум. Межличностные отношения: Методические рекомендации. СПб., 2001.
33. *Дерябо С. Д., Ясвин В. А.* Гроссмейстер общения. М., 1996.
34. *Дилтс Р.* Фокусы языка. Изменение убеждений с помощью НЛП. СПб.: Питер, 2011.
35. *Доценко Е. Л.* Психология манипуляции. СПб., 2003.
36. *Емелянов С. М.* Практикум по конфликтологии. 3-е изд. СПб.: Питер, 2009.
37. *Емельянов Ю. Н.* Активное социально-психологическое обучение. Л., 1985.
38. *Ерастов Н. П.* Психология общения: Пособие для студентов-психологов. Ярославль, 1979.
39. *Зимбардо Ф.* Застенчивость. М., 1991.
40. *Зимбардо Ф., Ляйппе М.* Социальное влияние. СПб.: Питер, 2011.
41. *Иванова С. Ф.* Специфика публичной речи. М.: 1978.
42. *Измайлова М. А.* Деловое общение: Учебное пособие. М., 2007.

43. *Ильин Е. П.* Дифференциальная психофизиология мужчины и женщины. СПб., 2003.
44. *Ильин Е. П.* Мотивация и мотивы. СПб.: Питер, 2011.
45. *Ильин Е. П.* Психология индивидуальных различий. СПб.: Питер, 2011.
46. *Инджиев А. А.* Язык делового общения: легко и грамотно. Ростов-на Дону, 2007.
47. Искусство разговаривать и получать информацию: Хрестоматия / Сост. Б. Н. Лозовский. М., 1993.
48. *Каган М. С.* Мир общения. М., 1988.
49. *Казаринова Н. В., Куницына В. Н.* Межличностное общение. СПб., 2001.
50. *Карнеги Д.* Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. М., 1989.
51. *Келли Г.* Процесс каузальной атрибуции // Современная зарубежная психология: Тексты. М., 1984.
52. *Клецина И. С.* От психологии пола к гендерным исследованиям в психологии // Вопросы психологии. 2003. С. 61–78.
53. *Козлов Н. И.* Философские сказки для обдумывающих житье, или Веселая книга о свободе и нравственности. М., 1996.
54. *Кондратьева О. В., Кондратьев С. В.* Социальная психология. Волгоград, 2001.
55. *Кони А. Ф.* Психология и свидетельские показания // Новые идеи в философии. Сборник № 9. СПб., 1913. С. 67–102.
56. *Коуплан Р.* Гипноз: практическое руководство. СПб., 2001.
57. *Коэн Ш.* Как жить с аутизмом? М., 2008.
58. Краткий психологический словарь / Под общ. ред. А. В. Петровского и М. Г. Ярошевского; ред.-сост. Л. А. Карпенко. 2-е изд., расш., испр. и доп. Ростов-на-Дону, 1998.
59. *Крижанская Ю. С., Третьяков В. П.* Грамматика общения. М., 1990.
60. *Кроник А. А., Кроник Е. А.* Психология человеческих отношений. Дубка, 1998.
61. *Кузин Ф. А.* Культура делового общения: Практическое пособие. М., 2000.
62. *Куликов Л. В.* Мозаика радости. СПб., 1997.
63. *Куницына В. Н,. Казаринова Н. В., Погольша В. М.* Межличностное общение. СПб.: Питер, 2001.

64. *Кучинский Г. М.* Психология внутреннего диалога. Минск, 1988.
65. Лабиринты одиночества. М., 1989.
66. *Лабунская В. А.* Невербальное поведение. Ростов-на-Дону, 1986.
67. *Лавриненко В. Н.* Психология и этика делового общения. М., 1997.
68. *Левин К.* Разрешение социальных конфликтов. СПб., 2000.
69. *Леонтьев А. А.* Общение и деятельность общения / Межличностное общение / Сост. и общ. ред. Н. В. Казариновой, В. М. Погольши. СПб., 2001.
70. *Лисина М. И.* Генезис форм общения у детей // Принципы развития в психологии / Под ред. Л. И. Анцыферовой. М., 1986.
71. *Лисина М. И.* Проблема онтогенеза общения. М., 1986.
72. *Лисина М. И., Галигузова Л. Н.* Становление потребности детей в общении со взрослыми и детьми. М., 1980.
73. *Линдгрен А.* Полное собрание сочинений. СПб., 2004.
74. *Ломов Б. Ф.* Методологические и теоретические проблемы психологии. М., 1984.
75. *Лупьян Я. А.* Барьеры общения, конфликты, стресс. Ростов-на-Дону, 1991.
76. Лучшие психологические тесты для профотбора и профориентации. Описание и руководство к использованию / Отв. ред. А. Ф. Кудряшов. Петрозаводск, 1992.
77. *Львов М. Р.* Риторика. Культура речи: Учебное пособие для студентов гуманитарных факультетов вузов. М., 2003.
78. *Майерс Д.* Социальная психология. 7-е изд. СПб.: Питер, 2011.
79. *Макшанов С. И., Хрящева Н. Ю., Сидоренко Е. В.* Психогимнастика в тренинге: Каталог. СПб., 2001.
80. *Маркичева Т. Б., Ножин Е. А.* Деловое общение: практические рекомендации. М., 1997.
81. *Мацумото Д.* Психология и культура. 3-е изд., междунар. СПб.: Питер, 2003.
82. *Меграбян А.* Психодиагностика невербального поведения. СПб., 2001.
83. Межличностное общение / Сост. и общ. ред. Н. В. Казариновой, В. М. Погольши. СПб., 2001.
84. *Никиреев Е. М.* Направленность личности и методы ее исследования: Учебное пособие. М., 2004.

85. *Обозов Н. Н.* Межличностные отношения. Л., 1979.
86. Общение и оптимизация совместной деятельности. М., 1985.
87. *Пайнс Э., Маслач К.* Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2000.
88. *Панина Н. В., Сачук Н. Н.* Социально-психологические особенности образа жизни стареющих людей // Журнал невропатологии и психиатрии им. С. С. Корсакова. 1985. № 9.
89. *Панферов В. Н.* Классификация функций человека как субъекта общения / Социальная психология в трудах отечественных психологов: Хрестоматия / Сост. А. Л. Свенцицкий. СПб., 2000.
90. *Панфилова А. П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. СПб., 2001.
91. *Петрова С. М.* Мотивационная обусловленность Я-концепции личности в юношеском возрасте: Автореф. дис. ... канд. псих. наук. СПб., 1995.
92. *Петровская Л. А.* Компетентность в общении. М., 1989.
93. *Пиз А.* Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. М., 1995.
94. *Пиз А., Пиз Б.* Язык взаимоотношений. Мужчина — женщина. М., 2010.
95. *Пономаренко Л. П., Белоусова Р. В.* Основы психологии для старшеклассников: Пособие для педагога. М., 2003.
96. Поршнев Б. Ф. Социальная психология и история. Изд. 2-е, доп. и испр. М., 1979.
97. Практикум по общей, прикладной и экспериментальной психологии: Учебное пособие / Под общ. ред. А. А. Крылова и С. А. Маничева. СПб.: Питер, 2001.
98. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: Учебное пособие / Ред.-сост. Д. Я. Райгородский. Самара, 2004.
99. Практическая психология для педагогов и родителей / Под ред. М. К. Тутушкиной. СПб., 2000.
100. Психология влияния: Хрестоматия / Сост. А. В. Морозов. СПб., 2000.
101. *Пуни А. Ц.* Очерки психологии спорта. М., 1959.
102. *Реан А. А.* Психология личности. Социализация, поведение, общение. СПб., 2004.

103. *Реан А. А., Коломенский Я. Л.* Социальная педагогическая психология. СПб.,1999.
104. *Ребус Б. М.* Психологические основы делового общения. Ставрополь, 1990.
105. *Рогов Е. И.* Настольная книга практического психолога: В 2 кн. М., 1999.
106. *Рогов Е. И.* Психология общения. М., 2002.
107. *Роджерс К. Р.* Взгляд на психотерапию. Становление человека. М., 1994.
108. *Руденский Е. В.* Социальная психология: Курс лекций. М., 2000.
109. *Рытченко Т. А., Татаркова Н. В.* Психология деловых отношений. М., МГУЭСИ, 2001.
110. *Сенин И. Г.* Опросник терминальных ценностей (ОТеЦ): Руководство. Ярославль, 1991.
111. *Сидоренко Е. В.* Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб., 2004.
112. *Сидоренко Е. В.* Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб., 2003.
113. *Ситников В. Л.* Образ ребенка в сознании взрослых и детей. СПб., 2001.
114. *Скаженик Е. Н.* Деловое общение: Учебное пособие. Таганрог, 2006.
115. *Скотт Дж. Г.* Конфликты. Пути их преодоления. Киев, 1991.
116. *Слотина Т. В.* Смысложизненная концепция и агрессивность учащихся-подростков: Автореф. дис. ... канд. псих. наук. СПб., 2003.
117. *Слотина Т. В.* Психология личности. СПб.: Питер, 2008.
118. *Степанов С. С.* Живая психология. Уроки классических экспериментов. М., 2004.
119. *Тарабрина Н. В., Графинина Н. А.* Новый вариант калифорнийского психологического опросника // Методики анализа контроля трудовой деятельности и функционального состояния. М., 1993.
120. Теория и методология гендерных исследований: Курс лекций / Отв. ред. О. А. Воронина. М., 2001.
121. *Тернер Дж.* Социальное влияние. СПб.: Питер, 2003.
122. *Тимченко Н. М.* Искусство делового общения. Харьков, 1992.

123. *Тимченко Н. М.* Тайны делового общения. СПб., 1995.
124. *Тырнов О. А.* Психологические особенности общительности у юношей и девушек // Принцип системности в современной психологической науке и практике: Третьи Международные научные Ломовские чтения. М., 1996. Т. 2.
125. *Урунтаева Г. А., Афонькина Ю. А.* Практикум по детской психологии: Пособие для студентов педагогических институтов, учащихся педагогических училищ и колледжей, воспитателей детского сада. М., 1995.
126. *Феррари П.* Детский аутизм / Пер. с фр., прим. О. А. Власовой. М., 2006.
127. *Филатова О. Г.* Социальная психология. СПб., 2000.
128. *Формановская Н. И.* Речевой этикет в нашем общении. М., 1982.
129. *Фромм Э.* Душа человека. М., 1992.
130. *Хорни К.* Женская психология. СПб., 1993.
131. *Чернова Г. Р.* Феномен жестокости (культурно-антропологический аспект). СПб., 2005.
132. *Чернова Г. Р., Слотина Т. В.* Психология общения. СПб., 2006.
133. *Честара Дж.* Деловой этикет / Пер. с англ. Л. Бесковой. М., 1999.
134. *Швалб Ю. М., Данчева О. В.* Одиночество: социально-психологические проблемы. Киев, 1991.
135. *Шейнов Б. П.* Психология и этика делового контакта. Минск, 1997.
136. *Шибутани Т.* Социальная психология. М., 1969.
137. *Шостром Э.* Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор / Пер. с англ. Минск, 1992.
138. *Эрнст О.* Слово предоставляется вам: Практические советы по ведению деловых бесед и переговоров. М., 1999.

Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина

Психология общения

Учебное пособие

Заведующий редакцией	*П. Алесов*
Ведущий редактор	*Е. Маслова*
Литературный редактор	*Е. Цветкова*
Художник	*А. Татарко*
Корректоры	*М. Одинокова, Н. Сулейманова*
Верстка	*С. Шачнева*

ООО «Мир книг», 198206, Санкт-Петербург, Петергофское шоссе, 73, лит. А29.
Налоговая льгота — общероссийский классификатор продукции ОК 005-93, том 2; 95 3005 — литература учебная.
Подписано в печать 29.11.11. Формат 60×90/16. Усл. п. л. 15,000. Тираж 2000. Заказ
Отпечатано с готовых диапозитивов в ИПК ООО «Ленинградское издательство».
194044, Санкт-Петербург, ул. Менделеевская, 9.